

**PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR TELEKOMUNIKASI
INDONESIA REGIONAL VII**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Syarat Meraih Gelar Sarjana
Manajemen (S.M) Jurusan Manajemen Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Alauddin Makassar

Oleh:

SUNARTY JAFAR
NIM. 10600113158

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR**

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sunarty Jafar
NIM : 10600113158
Tempat/ Tgl. Lahir : Makassar, 21 Agustus 1994
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Alamat : Jalan Toddopuli 2 Stp V No. 23
Judul : Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap
Kinerja karyawan Kantor Telekomunikasi Indonesia
Regional VII.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar dan hasil karya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan atau dibuat orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Samata-Gowa, 25 April 2018
Penyusun

Sunarty Jafar
NIM. 10600113158

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, **"Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII"**, yang disusun oleh **Sunarty Jafar** NIM: **10600113158**, mahasiswi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Kamis tanggal 22 Februari 2018, bertepatan dengan 6 Jumadil Akhirah 1439 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Manajemen.

Samata-Gowa, 22 Februari 2018

6 Jumadil Akhirah 1439 H

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Prof. Dr. Ambo Asse, M. Ag.	(.....)
Sekretaris	: Prof. Dr. H. Muslimin Kara, M.Ag.	(.....)
Penguji I	: Hj. Rika Dwi Ayu Parmitasari, SE., M. Comm	(.....)
Penguji II	: Dr. Mudassir, SE., MM., AK	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Amiruddin K., M. El.	(.....)
Pembimbing II	: Hj. Eka Suhartini, SE., MM.	(.....)

Diketahui Oleh:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Alauddin Makassar

Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
NIP. 19531022 198703 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kenadimat Allah SWT. Karena berkat Rahmat dan Hidayah-nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Telekomunikasi Regional VII”**. Penulis juga tidak lupa mengucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, selaku nabi yang dipilih oleh Allah untuk membawa umat manusia dari zaman dan kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam universitas Islam Negeri alauddin Makassar. Selanjutnya penulis halurkan terimah kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat serta selalu mendoakan penulis agar selalu diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepada penulis.

Hanya dengan ketekunan dan kerja keraslah yang menjadi penggerak sang penulis dalam menyelesaikan segala proses tersebut. Juga karena adanya berbagai bantuan baik berupa moril dan materil dari berbagai pihak yang telah membantu memudahkan langkah sang penulis meskipun demikian, penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Dalam kesempatan ini secara khusus penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta **Ayahanda M. Jafar Dg. Bali** dan **Ibunda Sutte Dg. Kuntu** yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik dengan sepenuh hati dalam belaian kasih sayang sekaligus memberi, mengajarkan banyak hal yang tak terhingga nilainya dan menjadi penyemangat hidup penulis dalam menghadapi situasi apapun dalam menjalani kehidupan. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak bisa melakukan sesuatu tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini pula dengan penuh rasa hormat penulis haturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. H. Musafir Pababbari, Msi.** Selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar dan Para wakil Rektor serta seluruhhajarannya yang senanti asa mencurahkan dedikasinya dalam rangka pengembangan mutu dan kualitas UIN Alauddin Makassar.
2. Bapak **Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag.** Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
3. Ibu **Hj. Rika Dwi Ayu Parmitasari, SE., M.Comm.** selaku Ketua JurusanManajemen Ekonomi UIN Alauddin Makassar, serta bapak Ahmad Efendi, SE., M.M. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Ekonomi.
4. Bapak **Dr. Syaharuddin M.Si.** Selaku dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, ilmu serta saran dan masukan yang berguna selama proses penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak **Dr. Amiruddin K., M.El.** selaku dosen Pembimbing I dan. Ibu **Hj. Eka Suhartini, SE., MM.** selaku Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, ilmu, serta saran yang berguna selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu **Hj.Rika Dwi Ayu Parmatasari, SE.,M.Com.** selaku Penguji I dan Bapak **Dr. Mudassir, SE., MM. AK.** selaku Penguji II yang bukan hanya memberikan ujian tetapi juga memberikan saran dan nasehat yang berguna untuk penulis.
7. Segenap Dosen dan Civitas Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan, memberikan ilmu pengetahuan, dan pelayanan yang layak selama penulis melakukan studi.
8. Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah (BKPM), Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII yang selama ini ikut membantu penulis dalam pemberian rekomendasi, izin penelitian dan informasi kepada penulis.
9. Rekan-rekan Mahasiswa angkatan 2013 jurusan Manajemen D dan Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah banyak meluangkan waktunya menemani penulis baik suka maupun duka selama dibangku perkuliahan.

10. Teman-teman KKN Reguler Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Angkatan 55 Kabupaten Bantaeng, Kecamatan Tompobulu , Kelurahan Gantarang Keke yang bersedia menemani penulis selama berKKN.
11. Teman-teman seperjuangan Anita Astuti, S.M, Musyayyana, S.M yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi dan dorongan selama penulisan skripsi ini, doa serta semangat yang merupakan sumber inspirasi tersendiri bagi penulis.
12. Kepada adik-adikku yang tercinta Sumanti Jafar, Muh. Ansar Jafar yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi dan dorongan selama penulisan skripsi ini, doa serta semangat yang merupakan sumber inspirasi tersendiri bagi penulis.
13. Terimah kasih kepada keluarga terutama untuk Tante, Om dan Sepupu-sepupu yang selalu memberika motivasi dan dorongan selama penulisan skripsi ini, doa serta semangat yang merupakan sumber inspirasi tersendiri bagi penulis.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Samata-Gowa, 25 April 2018

Sunarty Jafar
NIM. 10600113158

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1-7
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8-29
A. Landasan Teori	8
B. Tinjauan Umum.....	10
1. Stres Kerja	10
2. Kepuasan Kerja.....	16
3. Kinerja Karyawan.....	21
C. Penelitian Terdahulu.....	25
D. Hipotesis.....	26
D. Kerangka Konseptual	28
 BAB III METODE PENELITIAN	 30-41
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	30
B. Pendekatan Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel	31
D. Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Definisi Operasional	33
G. Instrumen Penelitian	34
H. Pengolahan Data.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42-76

A. Gambaran Umum Instansi	42
B. Hasil Penelitian	51
C. Analisis Data	56
D. Pembahasan	69

BAB V PENUTUP 77-78

A. Kesimpulan	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA 77-79

LAMPIRAN

- A. Lampiran Pengolahan Data
- B. Lampiran Persuratan



DAFTAR TABEL

1.1 Penelitian Terdahulu	25
3.1 Instrumen Penelitian	34
3.2 Koefisien Korelasi R	37
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	55
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	56
4.6 Tanggapan Responden mengenai Stres Kerja	57
4.7 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Kerja	57
4.8 Tanggapan Responden mengenai Kinerja Karyawan	58
4.9 Hasil Pengujian Realibilitas	59
4.10 Hasil Uji Autokorelasi	61
4.11 Durbin Watson	62
4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	63
4.13 Pengujian Regresi	65
4.14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	67
4.16 Hasil Uji Parsial (Uji t)	68

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual.....	28
3.1 Rumus Koefisien Korelasi	39
4.1 Struktur Organisasi Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII.....	46
4.2 Hasil Uji Normalitas	60
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64



ABSTRAK

Nama : SunartyJafar

NIM : 10600113158

Judul : Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII

Kinerja karyawan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII, 2) untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII, 3) untuk mengetahui apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII.

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian asosiatif. Sampel menggunakan metode purposive sampling yaitu dengan memilih langsung semua karyawan sebanyak 64 orang. Metode pengumpulan data yang di gunakan adalah Kuesioner. Data dianalisis dengan regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 22 for windows.

Penelitian menemukan hasil bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti. 1) Stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII, 2) Kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII, 3) Stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII

Kata Kunci : Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki era globalisasi dunia industri, saat ini menunjukkan peningkatan ekonomi yang memberikan prospek yang cerah bagi setiap pihak atau perusahaan yang mampu bersaing dengan perusahaan lainnya dalam dunia industri yang sama dengan bisnis barang maupun jasa. Tidak lepas dari pihak perusahaan tentu ingin mendapatkan hasil yang maksimal atau dengan kata lain ingin mendapatkan keuntungan dari kegiatan usaha tersebut.

Sesuai dengan kondisi tersebut, perusahaan harus mampu menyesuaikan keadaan dengan adanya perubahan-perubahan secara langsung ataupun tidak langsung yang akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan akan mempengaruhi pula terhadap kondisi perusahaan.

Perusahaan mempunyai peranan yang besar dalam rangka menumbuhkan daya kerja yang seefektif mungkin dari sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya demi tercapainya produktifitas yang tinggi. Menurut Siagian, keberadaan SDM memiliki pengaruh yang kuat terhadap efektivitas dan efisiensi suatu organisasi.¹

Perusahaan di perhadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas karyawannya demi mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan menjadi perhatian pihak manajemen SDM, salah

¹Sondang P Siagian, *Manajemen Abad 21*, (Jakarta: BumiAksara, 2004), h.2

satunya adalah PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk yang berada di Makassar. Perusahaan ini merupakan BUMN yang bergerak dibidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan wilayah Indonesia yang menyediakan beragam layanan komunikasi termasuk layanan internet koneksi jaringan telephone, multimedia dan pembangunan infrastruktur menyeluruh yang dikenal dengan *Indonesia Digital Network (IDN)*.

Dalam *company report* PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk tahun 2015 dijelaskan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah asset terpenting bagi perusahaan. Kemajuan atau kemunduran sebuah perusahaan ditentukan oleh seberapa baik kualitas Sumber Daya Manusia yang terlibat, baik jajaran manajemen maupun seluruh karyawan perusahaan.

Telkom mempunyai program pengembangan SDM yang terencana dan terstruktur, yakni *Human Capital Master Plan* yang didesaian untuk mengoptimalkan potensi SDM yang ada di Telkom, baik jangka menengah dan jangka panjang serta diselaraskan dengan strategi bisnis masing-masing entitas anak yang tergabung di Telkom Group.

Dalam konsep *Human Capital Master Plan*, Telkom juga dijelaskan strategi pengelolaan SDM, dengan penekanan pada harmonisasi jumlah dan kompetensi SDM agar searah dengan portofolio bisnis dan terus menekankan penerapan nilai-nilai dan budaya yang telah ditetapkan.

Dalam rangka memnuhi tujuan program pengembangan SDM Telkom sebagaimana yang tercantum dalam konsep *Human Capital Master Plan* Telkom. Maka setiap karyawan diharapkan menerapkan sistem nilai *Philosophy to be the*

best dan Princes to be the star and winner yang berisi tiga nilai inti, yaitu *Solid, Speed, Smart* (3S) yang menjadi rujukan bagi seluruh karyawan Telkom. Adapun konsep pengembangan budaya perusahaan oleh Telkom didasarkan atas elemen 8-S, yaitu *Spirituality, Style, Shared Values, Strategy, Staff, Skill, System dan Structure*.²

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.³

Perlu dipahami bahwa mencapai yang diharapkan dari seorang karyawan tidak mudah karena dipengaruhi oleh berbagai seperti: kompensasi, kepuasan, motivasi, lingkungan kerja dan masih banyak lagi faktor lainnya. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Kuswan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain: kompensasi, kemampuan karyawan, motivasi, lingkungan kerja serta kepemimpinan.⁴

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan dapat dicapai apabila semua harapan-harapannya bisa terpenuhi dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Kepercayaan bahwa karyawan yang puas

²PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk, "Laporan Tahunan 2015", h. 34. *Website Resmi Telkom*, <http://www.telkom.co.id> (Akses 4 Maret 2017).

³Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Surabaya, Raja Grafindo Persada, 2012), h. 96

⁴Kuswandi, *Cara Mengukur Kepuasan Kerja*, (Jakarta: Alex Media Komputindo, 2004), h. 27

lebih produktivitas dibandingkan dengan karyawan yang tidak puas telah dijadikan dasar oleh para manajer untuk waktu yang lama.⁵ Menurut Nilamat Hasan kepuasan kerja karyawan berhubungan dengan harapan pegawai terhadap atasan, rekan kerja, dan terhadap pekerjaan itu sendiri.⁶

Stres merupakan suatu respon individu terhadap kondisi lingkungan eksternal yang berupa peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*), yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis, sehingga bisa berakibat pada penyimpangan fungsi normal atau pencapaian terhadap sesuatu yang sangat diinginkan dan hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

Stres dapat berarti banyak, dari perspektif orang biasa, stres dapat digambarkan sebagai perasaan tegang, gelisah, atau khawatir. Secara ilmiah, semua perasaan ini merupakan manifestasi dari pengalaman stres, suatu respons terprogram yang kompleks untuk mempersepsikan ancaman yang dapat menimbulkan hasil yang positif maupun negatif.⁷

Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya.⁸ Oleh karena itu Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII mempunyai program pengembangan SDM yang terencana dan

⁵Rika Dwi Ayu Parmatasari, *Struktur Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan* (Samata: Alauddin University Press, 2011), h.32

⁶Eka Suhartini, *Motivasi Kepuasan Kerja dan Kinerja*, (Makassar, Alauddin University Press, 2013), h. 9

⁷Jhon M. Ivancevich, *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2006), h. 295

⁸Eka Suhartini, *Motivasi Kepuasan Kerja dan Kinerja*, (Makassar, University Alauddin Press, 2013), h. 1

terstruktur, yakni *Human Capital Master Plan* yang didesaian untuk mengoptimalkan potensi SDM yang ada di Telkom, baik jangka menengah dan jangka panjang serta diselaraskan dengan strategis bisnis masing-masing entitas anak yang tergabung di Telkom Group.

Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII di harapkan mampu melayani masyarakat secara maksimal dan tidak mudah merasa stres jika di tuntut untuk bekerja lebih cepat dalam melayani masyarakat sebagai pelanggan.

Adapun masalah yang saya dapatkan pada saat melakukan pengamatan di Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII kinerja karyawan di indikasikan dari sisi pekerjaan dikarenakan masih banyak dijumpai karyawan yang terlambat masuk kantor, meninggalkan kantor saat jam kerja dan meninggalkan tumpukan pekerjaan yang belum terselesaikan.

Kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan sudah cukup baik karena sesuai dengan pekerjaan dimana gaji sesuai dengan harapan, jumlah tunjangan yang diberikan, kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan dan dapat menerima kritik dan saran. Stres akan terjadi jika seorang individu tidak mampu memahami keterbatasan suatu hal. Ketidakmampuan ini akan menimbulkan rasa frustrasi, gelisah, serta rasa bersalah yang merupakan awal dari permulaan stres tersebut.

Hal-hal tersebut tentunya akan mengganggu konsentrasi bekerja sehingga akan mengalami stres dan tidak merasakan kepuasan tersendiri sehingga pada akhirnya kinerja yang dihasilkan tidak optimal. Untuk dapat menghasilkan kinerja perusahaan yang baik dan terus meningkat maka perusahaan harus memperhatikan kondisi karyawan yang merupakan asset penting yang dimiliki.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul:
**“Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan
 Pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII”.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah

Sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII ?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII ?
3. Apakah stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat disusun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat disusun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam dunia industry tentang stres kerja yang ada hubungannya dengan kinerja karyawan sehingga dapat dilakukan usaha-usaha untuk mengurangi stres pada karyawan.
2. Memberikan gambaran mengenai kondisi sumber daya manusia (karyawan) yang dimiliki, sehingga apabila ada yang menjadi kelemahan dapat diambil kebijakan yang tepat sehingga menjadi suatu kekuatan baru bagi perusahaan.
3. Dapat menjadi acuan dan bahan pembelajaran serta referensi bagi penulis yang melakukan penelitian dengan judul atau materi yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

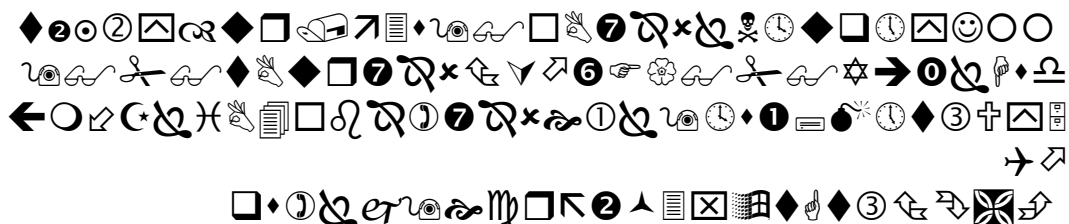
Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus di pandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Menurut Simamora, manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan pengembangan, penilaian, pemberi balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang yang menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari posisi seseorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbalan, dan penilaian.¹

Fokus MSDM terletak pada upaya mengelola SDM di dalam dinamika interaksi antara organisasi-pekerja yang sering kali memiliki kepentingan berbeda. Menurut Stoner , MSDM meliputi penggunaan SDM secara produktif dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi dan perumusan kebutuhan pekerja secara individual.

Hal ini sangat jelas telah ditegaskan oleh firman Allah dalam QS. Al-Jatsiyah/45:13.

¹Edy sutrisno, *Menejemen Sumber Daya Manusi*, (Jakarta: Kencana Pramedia Group, 2009), h.



Terjemahnya:

“Dan Dia telah menundukkan untukmu apa yang di langit dan apa yang di bumi semuanya, (sebagai rahmat) daripada-Nya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi kaum yang berfikir”.²

Jadi, MSDM dapat juga merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Walaupun objeknya sama-sama manusia, namun pada hakikatnya ada perbedaan hakiki antara manajemen sumber daya manusia dengan manajemen tenaga kerja atau dengan manajemen personalia.

Dampak organisasi secara luas pada sumber daya manusia berpengaruh terhadap proses dan sifat dasar organisasi, termasuk keputusan strategis dari pimpinan sumber daya manusia yang berpengaruh pada organisasi masa kini.³ Manajemen sumber daya manusia mempunyai fokus strategis dan bersinergi dengan semua kebijakan bisnis organisasi.⁴

”Nilai sumber daya manusia adalah jumlah nilai dari sumber daya manusia pada sebuah organisasi yang dapat juga disebut sebagai modal intelektual yang terdiri dari orang-orang dalam organisasi, kemampuan yang mereka miliki, dan menggunakannya dalam pekerjaan mereka. Sehingga bagian terpenting dari

²Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, (Jakarta Timur : CV Daus Sunnah, 2002)

³ Wendel L.French, *Human Resource manajement* (Boston: Houghton Mifflin Company, 1986), h. 24

⁴ Ike Kusdyah Rahmawati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. 1 (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008), h.12

peningkatan nilai sumber daya manusia adalah dengan mendayagunakan semua bakat-bakat orang-orang yang ada dalam organisasi dan mengambil yang terbaik dari populasi yang bervariasi di luar organisasi. Disebabkan perubahan kependudukan tenaga kerja, manajemen sumber daya manusia harus memaksimalkan kapabilitas sumber daya manusia yang bervariasi.

Ditambahkan, praktisi sumber daya manusia haruslah orang-orang yang meyakinkan semua tenaga kerja tanpa melihat latar belakang mereka, menyediakan kesempatan untuk mengembangkan kapabilitas mereka "sebagaimana dikemukakan oleh Mathis dan Jackson. Begitu juga dengan pemerintahan, apabila di dalamnya terdapat sumber daya manusia yang berkualitas tentu akan menjadikan daerah tersebut berjaya. Bagi perekonomian negara, kejayaan suatu pemerintahan akan menjadikan perekonomian suatu negara lebih baik. Oleh karena itu meningkatkan kualitas sumber daya manusia sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kinerja dalam bisnis.

B. Tinjauan Umum

1. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Pengertian Stres Kerja Terdapat beberapa pengertian stres kerja menurut para ahli, diantaranya yaitu:⁵

1. Stres diartikan sebagai interaksi individu dengan lingkungan, tetapi kemudian diperinci lagi menjadi respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu

⁵Fred luthans, *Prilaku Organisasi 10 th. Edisi Indonesia* (Yogyakarta: andi, 2006),h.442

dan atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang.

2. Stres kerja sebagai kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakterisasikan oleh “perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka.”
3. Stres didefinisikan sebagai tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan subjek.
4. Stres kerja dapat diartikan “sebagai sumber atau *stresor* kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis dan perilaku.”

Dari beberapa pengertian tentang stres, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa stres merupakan suatu respon individu terhadap kondisi lingkungan eksternal yang berupa peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*), yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis, sehingga bisa berakibat pada penyimpangan fungsi normal atau pencapaian terhadap sesuatu yang sangat diinginkan dan hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

b. Penyebab Stres

Penyebab stres kerja tidak hanya disebabkan oleh satu faktor penyebab saja, namun stres bisa saja terjadi karena penggabungan dari beberapa sebab sekaligus. Seperti pendapat dari Luthans bahwa penyebab stres ada beberapa faktor, yaitu:

1. Stresor Ekstraorganisasi

penyebab stres yang berasal dari luar organisasi. Penyebab stres ini dapat terjadi pada organisasi yang bersifat terbuka, yakni keadaan lingkungan eksternal memengaruhi organisasi. Misalnya perubahan sosial dan teknologi, globalisasi, keluarga, dan lain-lain.

2. Stresor Organisasi

penyebab stres yang berasal dari dalam organisasi tempat karyawan bekerja. Penyebab ini lebih memfokuskan pada kebijakan atau peraturan organisasi yang menimbulkan tekanan yang berlebih pada karyawan.⁶

3. Stresor Kelompok

penyebab stres yang berasal dari kelompok kerja yang setiap hari berinteraksi dengan karyawan, misalnya rekan kerja atau supervisor atau atasan langsung dari karyawan.

4. Stresor Individual

penyebab stres yang berasal dari individu yang ada dalam organisasi. Misalnya seorang karyawan terlibat konflik dengan karyawan lainnya, sehingga menimbulkan tekanan tersendiri ketika karyawan tersebut menjalankan tugas dalam organisasi tersebut.⁷

Faktor yang memengaruhi stres kerja adalah segala hal yang berhubungan dengan pekerjaan, yang bisa menimbulkan stres pada karyawan. Hal-hal yang bisa menimbulkan stres yang berasal dari beban pekerjaan antara lain:

1. Beban kerja yang berlebihan.

⁶ Minto Waluyo, *Psikologi Industri*, (Jakarta: Akademi Permata, 2013), h. 91-92

⁷ Fred Luthans, *Perilaku Organisasi 10th. Edisi Indonesia*. (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2006), h.443

2. Tekanan atau desakan waktu.
3. Kualitas supervisi yang jelek.
4. Iklim politis yang tidak aman.
5. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
6. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggungjawab.
7. Kemenduaan peran (*role ambiguity*).
8. Frustrasi
9. Konflik antar pribadi dan antar kelompok.
10. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan.
11. Berbagai bentuk perubahan.⁸

c. Jenis-jenis Stres Kerja

Pengkategorian stres kerja menjadi dua, yaitu:

1. *Eustres*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat *performance* yang tinggi.
2. *Distres*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan, dan kematian.⁹

d. Dampak Stres Kerja

Pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Ada empat konsekuensi yang dapat terjadi akibat stres kerja yang dialami oleh individu, yaitu:

⁸ Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Manusia*, (Yogyakarta: BPFE, 2001).

⁹ Minto Waluyo, *Psikologi Industri*, (Jakarta: Akademi Permata, 2013), h.92

1. Terganggunya kesehatan fisik. Stres yang dialami oleh seseorang akan merubah cara kerja system kekebalan tubuh. Penurunan respon antibodi tubuh disaat *mood* sedang negatif dan akan meningkat naik pada saat *mood* seseorang sedang positif. Banyak sudah penelitian yang menemukan adanya kaitan sebab-akibat antara stres dengan penyakit, seperti jantung, gangguan pencernaan, darah tinggi, maag, alergi, dan beberapa penyakit lainnya.
2. Terganggunya kesehatan psikis. Stres berkepanjangan akan menyebabkan ketegangan dan kekhawatiran yang terus menerus.
3. Kinerja terganggu. Pada tingkat kerja yang tinggi ataupun ringan akan membuat menurunkan kinerja karyawan. Banyak karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan, atau pekerjaan yang tidak selesai pada waktunya entah karena kelambanan ataupun karena banyaknya kesalahan yang berulang.
4. Memengaruhi individu dalam pengambilan keputusan.
 “Seseorang yang mengalami stres dalam bekerja tidak akan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.”¹⁰

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Luthans mengenai faktor-faktor penyebab stres kerja. Teori ini digunakan karena melingkupi semua aspek, yaitu “internaleksternal organisasi, dan internal-eksternal individu tiap karyawan, sehingga indikator dalam teori ini tepat sekali untuk digunakan dalam pengukuran stres kerja.”

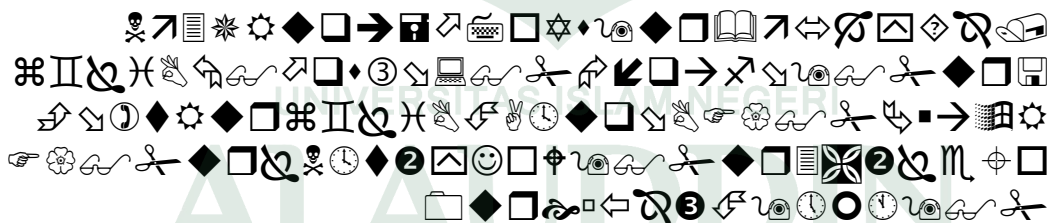
e. Indikator-indikator Stres Kerja

Adapun indikator-indikator dari stres kerja menurut Robbins yaitu:

¹⁰ Minto waluyo, *Psikologi Industri*, (Jakarta: Akademi Permata, 2013), h. 94

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.
4. Struktur organisasi, gambaran intansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.
5. Kepemimpinan organisasi memberikan gayamanajemen pada organisasi beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutandan kecemasan.

Sebagai Orang yang beriman, kita tentu mengetahui bagaimana Allah memberikan kemudahan disetiap kesulitan yang kita hadapi. Hal tersebut dijelaskan dalam Al Qur'an surat Al Baqarah (2) ayat 155:



Terjemahnya:

“Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan.dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar”.

Datangnya cobaan kepada diri kita inilah yang akan dirasakan sebagai suatu stres (tekanan) dalam diri, atau disebut juga sebagai beban. Banyak contoh dalam keseharian kita bentuk-bentuk cobaan ini, misalnya kematatian, sakit, konflik, dan

kehilangan. Bukan hanya kondisi yang buruk menjadi cobaan, namun kekayaan, anak, kepandaian dan jabatan juga menjadi cobaan bagi manusia.

Stres sebagai suatu istilah payung yang merangkumi tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh, anxiety, kemurungan, dan hilang daya. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan.¹¹

2. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah seseorang sikap terhadap pekerjaan mereka hal tersebut dihasilkan dari persepsi mereka mengenai pekerjaan mereka dan tingkat kesesuaian antara individu dan organisasi.¹² Pada dasarnya kepuasan individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku dalam dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya.

Istilah “kepuasan” merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja. Kepuasan kerja ternyata merupakan topik yang sangat populer dikalangan ahli psikologi industri dan manajemen.¹³

¹¹Veithzal Rivai Zainal et al., *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, (Jakarta; Rajawali Pers, 2015) Hal;724

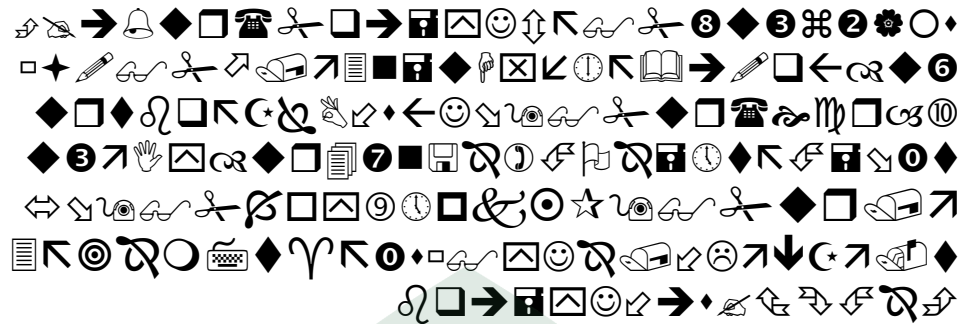
¹²Jhon. M. Ivancevich, *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, (Jakarta, Penerbit Erlangga, 2006), h. 90

¹³ Edy sutrisno, *Menejemen Sumber Daya Manusi*, (Jakarta: Kencana Pramedia Group, 2009), h . 74

Kepuasan itu terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan pegawai; merupakan sikap umum yang dimiliki oleh pegawai yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan. Apabila dilihat dari pendapat Robin tersebut terkandung dua dimensi, pertama, kepuasan yang dirasakan individu yang titik bertanya individu anggota masyarakat, dimensi lain adalah kepuasan yang merupakan sikap umum yang dimiliki oleh pegawai.

Handoko, mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, sebaliknya semakin sedikit aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakannya. Pengertian dari kepuasan kerja dijelaskan lebih lanjut dalam QS. At-Taubah/9: 105



Terjemahnya:

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".¹⁴

b. Aspek-aspek kepuasan Kerja

1. Kerja yang secara mental menantang , kebanyakan karyawan menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan persaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.
2. Ganjaran yang pantas para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, dan segaris dengan pengharapan mereka. Pemberian upah yang baik didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunikasi, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

¹⁴Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta Timur : CV Daus Sunnah, 2002)

3. Kondisi kerja yang mendukung karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan pekerjaan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan. Temperature(suhu), cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstrem(terlalu banyak atau sedikit).
4. Rekan kerja yang mendukung orang-orang mendapatkan lebih dari pada sekedar uang ataupun prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan sosial. Oleh karena itu bila mempunyai rekan sekerja yang yang ramah dan menyenangkan dapat menciptakan kepuasan kerja yang meningkat. Tetapi perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.
5. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadian kongruen(sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mendapatkan bahwa mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut , dan arena sukses ini, mempunyai kejadian yang lebih besar untuk mencapai kepuasan yang tinggi dari dalam kerja mereka.

c. Menurut Gilmer, Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

1. kesempatan untuk kerja. Dalam hal ini, ada tidak adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja.

2. Keamanan kerja. Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.
3. Gaji. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
4. Perusahaan dan manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.
5. Pengawasan. Sekaligus atasannya. Supervise yang buruk dapat berakibatkan absensi dan turnover.
6. Faktor intrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada dalam pekerjaan masyarakat keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
7. Kondisi kerja. Termasuk di sini kondisi kerja tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir. Adapun indikator-indikator dari
8. Aspek sosial dalam pekerjaan. Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.
9. Komunikasi. Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya.
10. Fasilitas. Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

d. Indikator-indikator dari kepuasan kerja menurut Robbinsantara lain:

1. Pekerjaan, Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
2. Gaji, Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
3. Rekan kerja, Teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4. Atasan, Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
5. Promosi, Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.¹⁵

3. Kinerja karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

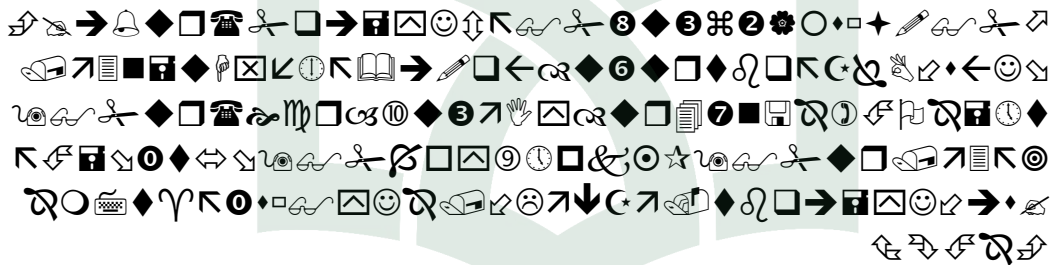
Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.¹⁶ Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja atau *performance* berarti tindakan menempilkan atau melaksanakan suatu kegiatan. Oleh karena itu *performance* sering juga dapat diartikan penampilan kerja atau perilaku kerja.

¹⁵ Eka Suhartini, *Motivasi Kepuasan Kerja dan Kinerja*, (Makassar, Alauddin University Press, 2013), h. 149

¹⁶ Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Surabaya, RajaGrafindo Persada, 2012), h. 96

Jadi kinerja merupakan suatu kemampuan kerja atau prestasi kerja yang diperlihatkan oleh seseorang dalam memperoleh hasil kerja yang optimal. Sejalan dengan itu pengertian kinerja dengan menunjuk pada ciri-cirinya sebagai berikut: “kinerja dalam suatu organisasi daapt dikatakan meningkat jika memenuhi

Pendapat lain dikemukakan oleh Suntoro bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika yang dimana dijelaskan dalam Surah At-Taubah ayat 105 sebagai berikut:



Terjemahnya:

“Dan, katakanlah: “Bekerjalah kamu, maka, Allah dan Rasul-Nya, serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepadamu apa yang telah kamu kerjakan”. Kata “i’malû” berarti beramallah. Kata ini juga bisa berarti “bekerjalah”.

Menurut beberapa mufasir, ada perbedaan makna di antara beberapa kata. Kata “i’malû” lebih berdimensi khusus (bernuansa akhirat, atau karena ada nilai tersendiri). Kata ini berbeda dengan kata “if’alû” yang lebih bernuansa dunia, meskipun secara bahasa, keduanya memiliki arti yang sama: bekerja, atau bertindak. Kata “sayara” berarti melihat secara detil. Sebuah kamus mengartikan kata ini dengan makna

“tasayyara al-jild”, mengelupasi kulit, menguliti, membreak-down. Dengan makna ini, kata “sayara” bisa juga diartikan sebagai tindakan “mengevaluasi, atau menilai” dengan melakukan perbandingan antara rencana kegiatan dan hasil yang telah diperoleh.

Kata “amalakum” berarti amalmu atau pekerjaan. Kata ini bisa berarti “amalan di dunia yakni berupa prestasi selama di dunia”. Dalam bahasa manajemen, hasil dari amalan atau pekerjaan itu adalah kinerja, performance. Jadi, ungkapan “sayarallâhu ‘amalakum wa rasûlûhû wal mu’minûn” sejatinya adalah pelaksanaan performance appraisal. Yang perlu diperhatikan, pengungkapan kata “Allah, Rasul, dan Mukmin” (yang dalam bahasa Arab menggunakan i’rab rafa’, sebagai subjek), berarti para penilai itu tidak saja Allah, tetapi juga melibatkan pihak lain, yakni Rasul dan kaum Mukmin.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, *very superior*, *gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negative terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja, kondisi kerja.

c. Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut T. Hani Handoko, penilaian kinerja memiliki manfaat sebagai berikut:

1. perbaikan prestasi kerja
2. penyesuaian kompensasi
3. keputusan penempatan
4. kebutuhan latihan dan pengembangan
5. perencanaan dan pengembangan karier
6. memperbaiki penyimpangan proses *staffing*
7. mengurangi ketidak-akuratan informasi
8. memperbaiki kesalahan desain pekerjaan
9. kesempatan kerja yang adil
10. membantu menghadapi tantangan eksternal

d. Indikator-indikator dari kinerja antara lain sebagai berikut :

1. Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.
2. Kuantitas yaitu jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan.
3. Ketepatan Waktu tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.

4. Kerja sama sesuatu kegiatan yang dilakukan untuk mencapai satu tujuan yang dilakukan secara bersama-sama.

C. Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil studi empiritis yang memiliki relevansi dengan penelitian ini diharapkan dapat lebih mempertajam dan memperkuat rumusan kerangka pikir. Penelitian terdahulu sangat penting sebagai pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan ialah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Judul	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Dhini Rama Dhania. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada Medical Representatif.	Metode regresi, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, koefisien determinasi, serta uji hipotesis melalui uji F dan uji T.	Tidak ada bentuk pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja artinya semakin tinggi stres kerja yang dirasakan dapat tinggi ataupun rendah dan sebaliknya.
2.	Helmi Haryanto. (2011). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada PT. Nagamas Putera Jaya Bandung.	Metode analisis jalur, korelasi pearson dan koefisien determinasi, serta uji hipotesis melalui uji F dan T.	Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
3.	Marizkha Z. (2011). Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Surat Kabar Harian di Kota Palembang.	Regresi Berganda	Secara persial stres kerja dan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan surat kabar lokal pelembang namun secara simultan berpengaruh signifikan.

D. Hipotesis

Dalam penelitian ini peneliti merumuskan hipotesis sebagai jawaban sementara yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh stres kerja (X_1), dan kepuasan kerja (X_2), terhadap kinerja karyawan (Y)

Robbins and Judge menjelaskan bahwa salah satu dampak stres kerja secara psikologis adalah dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan dimana kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Husein mengemukakan bahwa dampak dari kepuasan kerja nantinya akan dikaitkan dengan beberapa *output* yang dihasilkan, salah satunya adalah dengan kinerja (prestasi kerja) dimana kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang/sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing guna mencapai tujuan.¹⁷

Penelitian sebelumnya yang meneliti tentang adanya membuktikan, Marizkha Z tahun 2011 dengan judul Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Surat Kabar Harian di Kota Palembang bahwa Stres Kerja dan Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

H_1 : Diduga Stres Kerja (X_1), dan Kepuasan Kerja (X_2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

2. Pengaruh kepuasan Kerja (X_1), terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Dalam Engko mengatakan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja dikemukakan oleh Vroom dan Straus. Menurut mereka, produktivitas. Dilain pihak

¹⁷ Siangin, S.P, *Teori Pengembangan Organisasi* (Jakarta : Bumi Aksara).

Iffaldano dan Muchinsky menemukan korelasi yang tidak signifikan antara kepuasan kerja dan kinerja individual.

Hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan menemukan korelasi yang tidak signifikan antara kepuasan kerja dan kinerja individual yang berpendapat bahwa hubungan kepuasan kerja dan kinerja justru terjadi ketika kinerja karyawan baik maka akan mendapatkan penghargaan seperti promosi, insentif perhatian lebih dari atasan sehingga penghargaan tersebut mendorong terjadinya kepuasan kerja. ¹⁸

Penelitian sebelumnya yang meneliti tentang adanya membuktikan, Helmi Haryanto tahun 2011 dengan judul pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada PT. Nagamas Putera Jya Bandung bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

H₂ : Diduga Kepuasan Kerja (X₂) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

3. Pengaruh stres kerja (X₁), terhadap kinerja karyawan (Y)

Menurut Higgins bahwa terdapat hubungan langsung antara stres dan kinerja, sejumlah besar riset telah menyelidiki hubungan stres kerja dengan kinerja disajikan dalam model stres-kinerja (hubungan U terbalik) yakni hukum Yerkes Podson. Pola U terbalik tersebut menunjukkan hubungan tingkat stres (rendah-tinggi) dan kinerja (rendah-tinggi).¹⁹

Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada dan cenderung menurun. Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja cenderung naik, karena stres

¹⁸Mas'ud, Fuad, *Survei Diagnosis Organisasi, Konsep & Aplikasi*. (Semarang : Badan Penerbit University Diponegoro)

¹⁹Engko, *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Individual dengan Self Esteem dan Self Efficacy Intervening*, Jurnal Bisnis dan Akuntansi. Vol. 10. No. 1, April 2008, 1-12

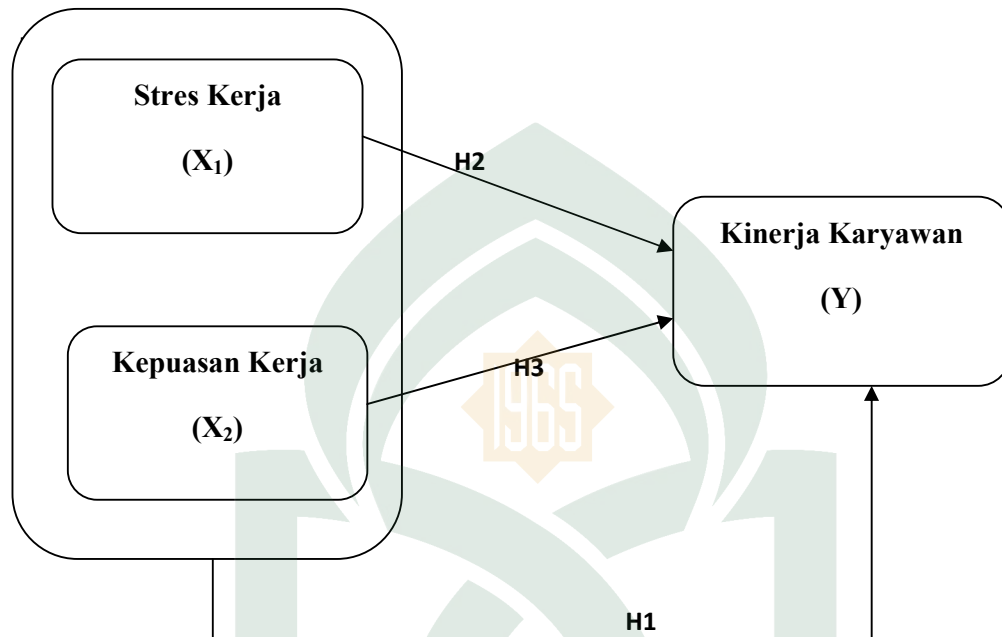
membantu karyawan untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, adalah suatu rangsangan sehat yang mendorong para karyawan untuk menanggapi tantangan pekerjaan. Akhirnya stres mencapai titik stabil yang kira-kira sesuai dengan kemampuan prestasi karyawan.

Penelitian sebelumnya yang meneliti tentang adanya membuktikan, Dhini Rama Dhanita tahun 2010 dengan judul pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Medical Representatif bahwa Stres Kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

H₃ : Diduga Stres Kerja (X₁) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

E. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Gambar di atas tergambar jelas dari hipotesis bahwa stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan dan, stres kerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Metode dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Metode Penelitian

Secara garis besar penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi.¹ Pada pelaksanaan survei digunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok yang kemudian akan diolah dan dianalisa.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII, yang beralamat di Jl. AP. Pettarani No.2 (0411) Makassar. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pertimbangan bahwa di tempat ini terdapat kasus empiris yang diteliti mengenai kinerja karyawan. Adapun tentang waktu yang digunakan untuk meneliti berkisar dua bulan sejak proses observasi awal dilaksanakan hingga tahap akhir penelitian.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif karena penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mengetahui pengaruh stress kerja dan kepuasan

¹ Sugiono, *Metode penelitian pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 14

kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. Regional VII.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada Kantor Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. Regional VII yang berjumlah 178 orang.²

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil secara representatif atau mewakili populasi yang bersangkutan atau bagian kecil yang diamati. Pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Simple Slovin dengan rumus

$$n = 1 + \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

$$n = N / (1 + N(e^2)) = 178 / (1 + 178 \times 0.1^2) = 64,02 = 64$$

sehingga sampel yang didapatkan berjumlah 64 orang.

²Dokumen Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII

D. Sumber Data

Sumber data primer adalah sumber data yang menghasilkan data secara langsung dari subjek yang diteliti. Sumber data sekunder adalah sumber data yang menghasilkan data dari pihak lain baik berupa dokumentasi, data yang telah diolah maupun informasi mengenai sesuatu hal. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada para karyawan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data khusus responden atau data primer dan data umum atau data sekunder. Adapun langkah-langkah pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer : Kuesioner, yaitu dengan memberikan sejumlah daftar pertanyaan dan pernyataan kepada responden yang terpilih ini untuk menjadi sampel.
2. Data sekunder : data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan.
 - a. Studi kepustakaan, yaitu untuk memperoleh data yang bersifat teoritis, informasi tertulis dan sistematis dari beberapa ahli yang dapat memperluas wawasan berpikir yang mendukung terhadap teori-teori yang ada, umumnya sumber yang dipakai adalah buku-buku.
 - b. Studi dokumentasi, yaitu untuk memperoleh data dengan jalan meneliti dan mempelajari dokumen-dokumen dan berbagai catatan-catatan yang ada

kaitannya dengan masalah, umumnya sumber yang dipakai adalah dokumen-dokumen atau catatan-catatan di kantor.

F. Definisi Operasional

1. Stres Kerja (X_1)

Berbagai bentuk kekuatiran dan masalah yang selalu dihadapi para karyawan sehingga karyawan lebih mudah tegang, emosi serta mengalami tekanan dan desakan waktu untuk melaksanakan tanggung jawab dan berbagai bentuk perubahan dan masalah-masalah yang terjadi ditempat tinggal dan masalah-masalah pribadi lainnya.

2. Kepuasan Kerja (X_2)

Kepuasan Kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Ini nampak dalam sikap positif ataupun negatif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja memengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, keluhan-keluhan, dan masalah-masalah lainnya. Dengan demikian hubungan kepuasan kerja akan mengarahkan pelaksanaan kerja lebih baik, atau sebaliknya, prestasi kerja menimbulkan kepuasan.

3. Kinerja (Y)

kinerja merupakan perilaku yang ditampakkan oleh individu atau kelompok. Kinerja karyawan yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka

produktifitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkatkan sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global.

G. Instrumen Penelitian

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Stres Kerja (X ₁)	Stres kerja adalah stres merupakan suatu respon individu terhadap kondisi lingkungan eksternal yang berupa peluang, kendala (<i>constraints</i>), atau tuntutan (<i>demands</i>), yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis, sehingga bisa berakibat pada penyimpangan fungsi normal atau pencapaian terhadap sesuatu yang sangat diinginkan dan hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuntutan Tugas 2. Tuntutan Peran 3. Tuntutan antar pribadi 4. Stuktur Organisasi 5. Kepemimpinan Organisasi (Robbins, 2006) 	Likert
Kepuasan Kerja (X ₂)	Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan 2. Gaji 3. Rekan Kerja 4. Atasan 5. Promosi (Nelson and Quick, 2006) 	Likert
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja atau <i>performance</i> merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Kerja Sama (Anwar Prabu mangkunegara) 	Likert

H. *Pengelolaan Data*

Teknik analisa kuantitatif ini dapat dibuktikan ada atau tidaknya hubungan antara stress kerja dan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan atau sejauh mana pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Data yang bersifat kuantitatif dianalisis datanya secara teknik berupa angka-angka. Analisis ini digunakan sebagai alat bantu statistik, sehingga memudahkan penulis dalam menafsirkan data mentah yang diperoleh.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas merupakan uji data yang mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan uji data yang mengukur sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

2. Analisis Data

- a. Uji Normalitas yang digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak.
- b. Uji Multikolinearitas yang digunakan untuk melihat ada atau tidak korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear.
- c. Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain.

- d. Uji Autokorelasi digunakan untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode T dengan periode sebelumnya.
- e. Uji Linearitas digunakan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak.

3. Analisis Regresi Berganda

a. Persamaan Regresi

Sugiyono mengemukakan analisis regresi linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya. Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X_1 dan X_2), cara ini digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara beberapa variabel bebas secara serentak terhadap variabel terkait dan dinyatakan dengan rumus.

Sugiyono merumuskan analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta, merupakan nilai terkait yang dalam hal ini adalah Y pada saat variabel independenya adalah 0 ($X_1 X_2 = 0$).

β_1 = Koefisien regresi berganda variabel independen X_1 terhadap variabel Y, bila variabel X_2 dianggap konstan

β_2 = Koefisien regresi berganda variabel independen X_2 terhadap variabel Y, bila variabel X_1 dianggap konstan

X_1 = Stres kerjayang merupakan variabel independen ke-1

X_2 = Kepuasan Kerja yang merupakan variabel independen ke-2

e = Error

a. Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur tingkat keeratan hubungan antara variable independen dengan variable dependen. Nilai R akan berkisar antara 0-1, semakin mendekati 1 hubungan antara variable independen secara bersama-sama dengan variable dependen semakin kuat. Berikut adalah tabel pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi.³

Tabel 3.2 koefisien korelasi

Inteval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00-0.199	SangatRendah
0.20-0.399	Rendah
0.40-0.599	Sedang
0.60-0799	Kuat
0.80-1.000	SangatKuat

b. Koefisien determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.⁴

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods)*, Hal. 242.

⁴Imam, Gozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang Hal. 97.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi R^2 adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap penambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *adjusted* R^2 agar tidak terjadi bias dalam mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

4. Uji Hipotesis

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat dinilai dengan *godness of fit*-nya. Secara statistik setidaknya ini dapat diukur dari Uji F (simultan) dan Uji t (parsial). Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak), sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima.⁵

a. Uji F (Uji Simultan)

Koefisien korelasi itu dapat digeneralisasikan atau tidak, maka harus diuji signifikansinya dengan rumus :⁶

Dimana:

⁵Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss 19*. Hal 95

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods)*, Hal.252-253

- R = koefisien korelasi ganda
 k = jumlah variabel independen
 n = jumlah anggota sampel

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Harga F_h selanjutnya dikonsultasikan dengan F table (F_t), dengan dk pembilang= k dan dk penyebut= (n-k-1) dan taraf kesalahan yang ditetapkan 5%. Dalam hal ini berlaku ketentuan bila F_h lebih besar dari F_t , maka koefisien korelasi ganda yang diuji adalah signifikan, yaitu dapat diberlakukan untuk seluruh populasi.

Untuk menguji signifikan koefisien korelasi dapat digunakan rumus:

$$t = \frac{R_p \sqrt{n - 3}}{\sqrt{1 - R_p^2}}$$

Dimana:

- R_p = korelasi parsial yang ditemukan
 n = jumlah sampel
 t = t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t tabel

Harga t hitung selanjutnya dibandingkan dengan harga t table dengan taraf kesalahan 5% (uji dua pihak) atau 1%. Ketentuan pengujian: *bila t hitung lebih*

*besar dari t table, maka koefisien korelasi parsial yang ditemukan signifikan (nyata) atau dapat digeneralisasikan.*⁷

b. Uji Parsial (Uji t)

Untuk menentukan koefisien spesifik yang mana yang tidak sama dengan nol, uji tambahan diperlukan yaitu dengan menggunakan uji t. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (β_i) sama dengan nol, atau :

$$H_0 : \beta_i = 0$$

Artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_A) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_A : \beta_i \neq 0$$

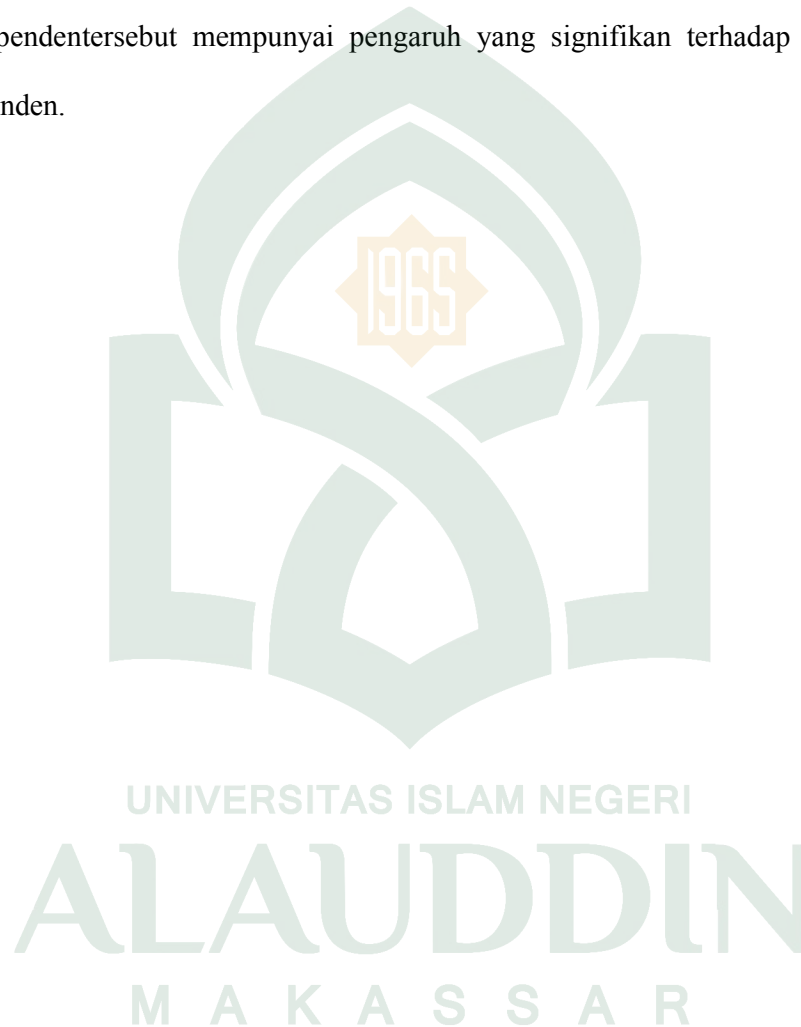
Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Cara melakukan uji adalah sebagai berikut :

1. Quick look : bila jumlah degree of freedom (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5% maka H_0 yang menyatakan $\beta_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternative, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi(Mixed Methods)*, Hal.256.

2. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.⁸ variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.



⁸Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss 19*, h.95

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Instansi

1. Sejarah Singkat PT. Telkom Indonesia Tbk

PT. Telkom Indonesia, Tbk adalah perusahaan yang berbentuk perseroan terbatas sebagai perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (*infoCom*) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. Perusahaan ini mempunyai sejarah yang cukup panjang sebelum menjadi perusahaan seperti sekarang ini. Sejarah PT. Telkom Indonesia dimulai sejak zaman penjajahan Belanda pada akhir abad-19. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh public. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode “TLK”.

Pada awalnya dikenal sebagai sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegram atau dengan nama “JAWATAN”. Pada tahun 1961 status jawatan diubah menjadi perusahaan negara pos dan telekomunikasi (PN Postel), PN Postel dipecah menjadi perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro), dan perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi. Dan pada tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi perusahaan umum Telekomunikasi (Perumtel)

yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi Nasional maupun Internasional. Pada tanggal 14 November 1995 di resmikan PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai nama perusahaan Telekomunikasi terbesar di Indonesia.

Berikut adalah beberapa layanan telekomunikasi TELKOM:

a. Telepon

- 1) Telepon tetap (PSTN), layanan telepon tetap yang hingga kini masih menjadi monopoli TELKOM di Indonesia.
- 2) Telkom Flexi, layanan telepon fixed wirelessCDMA

b. Data/Internet

- 1) TELKOMnet Insatan, layanan akses Internet dial up
- 2) TELKOMnet Astinet, layanan akses imternet berlangganan dengan fokus perusahaan
- 3) Speedy, layanan akses internet dengan kecepatan tinggi (broad band) menggunakan teknologi ADLS
- 4) e- Business (i-deal, i-manage, i-settle, i-Xchange, TELKOMweb Kiostron, TELKOMweb Plaztron)
- 5) Solusi Enterprise- INFONET
- 6) TELKOMLink DINAccess

2. Visi dan misi PT. Telkom Indonesia Tbk

a. Visi

Menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan Telecommunication, Informasi, Media dan Entertainment (TIME) di kawasan regional.

b. Misi

- 1) Menyediakan layanan TIME yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.
- 2) Menjaga model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

3. Struktur Organisasi berdasarkan jabatan dalam lingkungan perusahaan PT. Telkom Indonesia, Tbk

Dalam melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan, maka diperlukan susunan personalia atau struktur organisasi yang dirancang sesuai dengan ukuran dan kebutuhan perusahaan yang bersangkutan. Jadi suatu perusahaan mempunyai kebebasan untuk menetapkan struktur organisasi yang diinginkan, oleh karena itu mutlak bahwa suatu perusahaan harus mempunyai struktur organisasi yang sama dengan perusahaan lain.

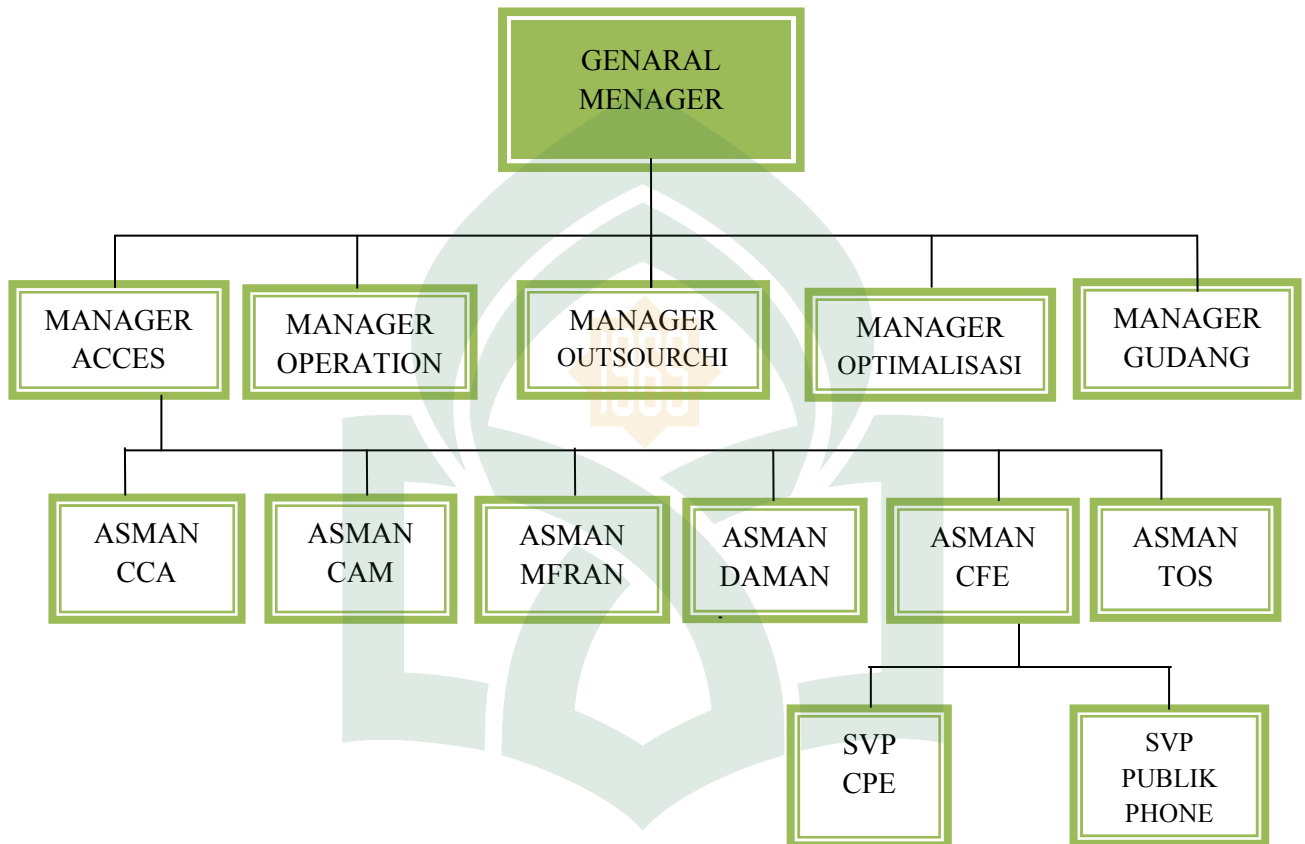
Keberhasilan suatu perusahaan dalam mewujudkan cita-cita dan tujuannya banyak ditentukan oleh disiplin dalam bertanggung jawab dengan adanya pembagian tugas yang jelas dan dapat melaksanakan tugas tersebut dengan sebaik-baiknya sehingga tidak terjadi kemacetan dalam perusahaan. Struktur organisasi merupakan gambaran menunjukkan organisasi yang digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam

rangka usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan atau dengan kata lain merupakan gambaran yang menunjukkan organisasi formal dalam suatu perusahaan juga mengenai hubungan personil atau juga dengan yang lainnya.

Sukses tidaknya suatu manajemen dalam melaksanakan fungsi pengorganisasian dapat dinilai dalam kemampuan untuk menciptakan suatu organisasi yang diharapkan. Organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang sifatnya atau strukturnya disusun dengan kebutuhan dan kondisi kepegawaian. Pola dasar struktur organisasi perlu dibuat sedemikian rupa sehingga tidak perlu diubah-ubah. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab seorang merupakan salah satu ciri organisasi yang baik. Dalam suatu perusahaan perlu menyempurnakan struktur organisasi, dimaksudkan agar perusahaan dapat dikoordinir dengan baik sehingga diperoleh sistem kerja yang efektif dan efisien.

Demikian pula Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII untuk mengatur personilnya yang meliputi seluruh karyawan-karyawan, maka diperlukan suatu susunan struktur organisasi yang dapat mengatur tenaga kerjanya. Adapun struktur organisasi pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII yang berlaku sampai sekarang ini dapat kita lihat sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



Uraian tugas dan wewenang dari masing-masing bagian pada Pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII adalah sebagai berikut:

1. General Manager

Tugas General Manager antara lain:

- a. Mampu menjamin tercapainya target kinerja jaringan *Copper & DSL Access Network* dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasi dan pemeliharaan sistem jaringan.

- b. Mampu menjamin tercapainya target kinerja sistem CPE dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasi dan memelihara sistem.
- c. Mampu mengevaluasi, mengukur, memodifikasi prosedur/sistem customer handling untuk tercapainya efektifitas customer handling untuk tiap segmen pelanggan.
- d. Mampu mengembangkan kriteria pekerjaan outsourcing eksisting dengan mempertimbangkan kapabilitas internal & eksternal sejalan dengan perubahan lingkungan bisnis yang komtitif dan turbulens.

2. Manager *Acces Area Medan*

Tugas manajer *acces area medan* antara lain:

- a. Monitoring anggaran operational akses medan
- b. Monitoring kelancaran operasional di lapangan se medan
- c. Menjustifikasi/memutuskan hal-hal yang urgent untuk di eksekusi

3. Manager Operasional

Tugas manajer operation antara lain:

- a. Merencanakan sasaran dan ruang lingkup proyek serta merinci aktivitas proyek dan penjadwalannya.
- b. Mengevaluasi kinerja sistem *Copper & DSL Acces Network* dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- c. Mengevaluasi kinerja sistem CPE dan memberikan solusi optimalisasi sistem.

- d. Menganalisis statistic gangguan dan menyusun program penanganan gangguan layanan pelanggan secara efisien dan efektif.
- e. Menganalisis statistic performansi layanan secara menyeluruh dan membuat rekomendasi solusi peningkatan performansi layanan.

4. Manager *Outsourcing*

Tugas manager outsourcing antara lain:

- a. Mengevaluasi kinerja sistem *Copper & DSL Acces Network* dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- b. Menganalisis dampak penerapan peraturan dan kebijakan yang berlaku.
- c. Menganalisis pelaksanaan Outsourcing eksisting dan kedepan sesuai dengan strategi kebijakan makro bidang SDM dan lingkungan bisnis.
- d. Mengidentifikasi patnership manajemen yang tepat untuk perencanaan dan pengembangan kemitraan/aliansi untuk mendukung strategi perusahaan untuk implementasinya.

5. Manager Optimalisasi

Tugas manager optimalisasi antara lain:

- a. Mengevaluasi kinerja sistem *Copper & DSL Access Network* dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- b. Mennevaluasi kinerja sistem CPE dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- c. Mengevaluasi kinerja sistem *Optical Access Network* (OAN) dan memberikan solusi optimalisasi sistem.

- d. Mengalokasikan sumber day dn memprediksi utilitas masing-masing sumber daya untuk mencapai sasaran secara optimal.
- e. Mengevaluasi disain *Wireline Access Network* sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan perusahaan serta mampu membuat analisis kapabilitas dan menyusun project plan implementasi.

6. Manager Gudang

Tugas manager Gudang antara lain:

- a. Menerapkan perancangan dan implementasi internal control.
- b. Melaksanakan pengelolaan *Inventory* Manajement.
- c. Menyusun produk hukum sesuai metode legal drafting.
- d. Menganalisis efektifitas dan efesien pengelolaan sumber penerimaan dan penggunaan kas, penyusunan proyeksi kas serta optimalisasi idle cash.
- e. Menganalisis proses pengelolaan dokumen sesuai dengan standar yang berlaku.
- f. Mampu menganalisis hasil negosiasi dan memelihara hubungan yang positif dengan pihak lain dalam menyelesaikan masalah.

7. Asman CCA (*Customer Corporate Access*)

Tugas Asman CCA antara lain:

- a. Pemeliharaan saluran data dan Internet
- b. Perbaikan saluran pelanggan *cluster*
- c. Pemeliharaan saluran LC (*Led Cenal*)

8. Asman CAM (*Cooper Access Maintenance*)

Tugas Asman CAM antara lain:

- a. Pemeliharaan kabel primer dan sekunder tembaga
- b. Penanggulangan gangguan kabel primer dan sekunder
- c. Pembenahan jaringan

9. Asman MFRAN (*Maintenance Fiber and Radio Access Network*)

Tugas Asman MFRAN antara lain:

- a. Pemeliharaan kabel Fiber Optik dan Radio
- b. Penanggulangan gangguan kabel Fiber Optik dan Radio
- c. Monitoring availability perangkat MSOAN dan MSAN

10. Asman Damam (*Data Manajemen*)

Tugas Asman CPE antara lain:

- a. Purifikasi dan jaringan
- b. Updating data SISKAN
- c. Updating gambar skematik

11. Asman CPE (*Customer Promise Equipment*)

Tugas Asman CPE antara lain:

- a. Memonitor pasang baru atau speedy sudah terinstall dengan baik dan benar.
- b. Mengendalikan gangguan speedy agar tetap sesuai tolak ukur.
- c. Mengoptimalkan perangkat yang layak untuk *broadband*.

12. Asman TOS (*Tehnickal Operation Support*)

Tugas Asman TOS antara lain:

- a. Mengkompulir kebutuhan material operasional penenggulangan gangguan.
- b. Mengendalikan anggaran dan kebutuhan operasional.
- c. Validasi BA dari mitra untuk penagihan.

13. SVP CPE

Tugas SVP CPE antara lain:

- a. Instalasi pasang baru *speedy*
- b. Penanggulangan gangguan speedy sampai dengan perangkat pelanggan
- c. Administrasi BA pasang baru speedy (SN Modem, Tanggal Instal, Petugas Instal).

14. SVP Publik Phone

Tugas SVP Publik Phone antara lain:

- a. Pemeliharaan telepon umum coin dan kartu
- b. Pasang baru telepon umum coin dan kartu
- c. Memelihara *Availability* perangkat Telepon Umum agar agar telepon handal 100%.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini menguraikan mengenai pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Telekomunikas Indonesia Regional VII. Hal

ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Penelitian ini menguraikan mengenai pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII. Dalam penelitian ini mengambil sampel sebanyak 64 orang pegawai.

Karakteristik responden berguna untuk menguraikan identitas responden menurut sampel penelitian yang ditetapkan. Salah satu tujuan dengan karakteristik responden adalah memberikan gambaran objek sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan menurut jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, masa kerja, dan jabatan. Agar dapat memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan dalam tabel mengenai data responden sebagai berikut:

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin secara umum dapat memberikan perbedaan pada perilaku seseorang. Dalam suatu bidang kerja jenis kelamin seringkali dapat menjadi pembeda aktivitas yang dilakukan oleh individu. Penyajian data primer responden berdasarkan jenis kelamin yang berhasil diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	43	67
Perempuan	21	33
Jumlah	64	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa dari 64 orang responden, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 43 orang atau 67% dan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 21 orang atau 33%. Responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan responden berjenis kelamin perempuan yang bekerja pada Kantor Telekomunikasi Indonesia.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Penyajian data responden berdasarkan Usia yang telah dikumpulkan adalah sebagai berikut:

Tabel.4.2 Usia

Usia (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
21-30	23	35,94
31-40	19	29,69
41-50	9	14,06
>51	13	20,31
Jumlah	64	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah umur 21-30 tahun yaitu sebanyak 23 orang atau 35,94%, hal ini menunjukkan bahwa pegawai pada Telekomunikasi Indonesia sebagian besar masih berusia muda dan merupakan umur yang sangat produktif. Untuk Urutan ke dua diikuti dengan usia responden 31-40 tahun sebanyak 19 orang atau 29,69%. Untuk urutan ketiga adalah umur >51 tahun sebanyak 13 orang atau 20,31% diusia seperti ini pegawai yang sudah terbelang tidak muda lagi memiliki banyak pengalaman, etos kerja yang kuat tidak mudah mengalami tekanan mental dalam

pekerjaan dan komitmen terhadap mutu. Dan urutan paling terakhir adalah umur 41-50 tahun yang berjumlah 9 orang atau 14,06%. Jumlah yang sedikit ini dikarenakan pada usia tersebut seorang karyawan telah mempersiapkan diri untuk memasuki masa pensiun. Suprihanto menyatakan bahwa semakin tua individu maka kecil kemungkinan baginya untuk berhenti/keluar dari pekerjaannya, sehingga memiliki komitmen yang semakin kuat.¹

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Penyajian data responden berdasarkan pendidikan terakhir yang telah dikumpulkan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
SMA/SMK/ MA	21	32,81
S1	20	31,26
S2	8	12,5
D1	9	14,06
D3	6	9,37
Jumlah	64	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan data bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah dari kelompok responden yang berpendidikan SMA/SMK yaitu 21 orang atau 32,81% ,S1 sebanyak 20 orang atau 31,26%, S2 sebanyak 8 orang atau 12,5%, D1 9 orang atau 14,06%, dan D3 sebanyak 6 orang atau 9,37%,hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Telekomunikasi Indonesia sebagian besar

¹Suprihanto, dkk, *Perilaku Organisasi*. (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Yayasan Keluarga Pahlawan Negara, 2003), h.21

memiliki pendidikan tinggi. Hal ini menunjukkan semakin tinggi pendidikan responden maka semakin tinggi kemampuannya dan semakin tinggi kemungkinan keberhasilannya dalam menjalankan tugas-tugasnya.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Penyajian data responden berdasarkan masa kerja yang telah dikumpulkan adalah sebagai berikut

Tabel 4.4 Masa Kerja

Masa Kerja (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
<5	9	14,06
6-10	15	23,44
11-20	6	9,38
21-30	21	32,81
>31	13	20,31
Jumlah	64	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa lama bekerja pegawai pada Kantor Telekomunikasi Indonesia terbanyak adalah 21-30 tahun dengan jumlah 21 orang atau 32,81%, lama bekerja 6-10 tahun sebanyak 15 orang atau 23,44%, kurang dari 5 tahun sebanyak 9 orang atau 14,06%, hal ini menunjukkan adanya kesetiaan yang mulai muncul pada setiap pegawai. Kemudian diikuti lama bekerja 11-20 tahun sebanyak 6 orang atau 9,38% dan yang terakhir masa kerja lebih dari 30 tahun sebanyak 13 orang atau 20,31% hal ini disebabkan karena didasarkan bahwa pegawai yang telah lama bekerja menunjukkan adanya kesetiaan yang tinggi dari pegawai yang bersangkutan pada organisasi dimana mereka bekerja.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Penyajian data responden berdasarkan Jabatan yang telah dikumpulkan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Jabatan

Jabatan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Manager	7	10,94
Asisten Manager	5	7,82
Public Relation	3	4,67
Staf	49	76,57
Jumlah	64	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa Jabatan pegawai pada Kantor Telekomunikasi Indonesia terbanyak adalah Staf berjumlah 49 orang atau 76,57%, jabatan Manager berjumlah 7 orang atau 10,94%, Asisten Manager berjumlah 5 orang atau 7,82%, dan Public Relation berjumlah 3 orang atau 4,67%.

C. Analisis Data

1. Pengujian Validasi dan Realibilitas

a. Uji Validitas

Uji validasi digunakan untuk menguji sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur kejadian/gejala yang akan diukur. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dikatakan

valid. Jika r hitung $>$ dari r tabel (pada taraf signifikan 5 %) maka pernyataan tersebut dikatakan valid.² Pengujian validitas dapat dilihat sebagai berikut:

1) Stres Kerja

Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Stres Kerja (X₁)

No	Variabel X1	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	X1. P1	0,461	0,207	Valid
2.	X1. P2	0,552	0,207	Valid
3.	X1. P3	0,510	0,207	Valid
4.	X1. P4	0,495	0,207	Valid
5.	X1. P5	0,331	0,207	Valid
6.	X1. P6	0,657	0,207	Valid
7.	X1. P7	0,513	0,207	Valid
8.	X1. P8	0,580	0,207	Valid
9.	X1. P9	0,551	0,207	Valid
10	X1. P10	0,671	0,207	Valid

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Tabel 4.4 menunjukkan seluruh instrument valid untuk digunakan sebagai instrument atau pernyataan untuk mengukur variabel yang diteliti.

2) Kepuasan Kerja

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kerja (X₂)

No	Variabel X1	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	X2.P1	0,270	0,207	Valid
2.	X2.P2	0,368	0,207	Valid
3.	X2.P3	0,338	0,207	Valid
4.	X2.P4	0,483	0,207	Valid
5.	X2.P5	0,643	0,207	Valid
6.	X2.P6	0,562	0,207	Valid
7.	X2.P7	0,549	0,207	Valid
8.	X2.P8	0,378	0,207	Valid
9.	X2.P9	0,706	0,207	Valid

² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (Semarang : BP Universitas Diponegoro, 2011), h. 52

10.	X2.P10	0,626	0,207	Valid
11.	X2.P11	0,605	0,207	Valid
12.	X2.P12	0,555	0,207	Valid
13.	X2.P13	0,336	0,207	Valid

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Tabel 4.7 menunjukkan seluruh instrument valid untuk digunakan sebagai instrument atau pernyataan untuk mengukur variabel yang diteliti.

3) Kinerja Karyawan

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Kinerja Karyawan (Y)

No	Variabel X1	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	Y..P1	0,497	0,207	Valid
2.	Y.P2	0,541	0,207	Valid
3.	Y.P3	0,598	0,207	Valid
4.	Y.P4	0,563	0,207	Valid
5.	Y.P5	0,630	0,207	Valid
6.	Y.P6	0,540	0,207	Valid
7.	Y.P7	0,602	0,207	Valid
8.	Y.P8	0,655	0,207	Valid

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

b. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan realibel atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Pengukuran realibilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara One Shot atau sekali pengukuran saja. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur realibilitas dengan uji statistik

Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan realibel jika nilai cronbach Alpha $> 0,6$.³

Hasil pengujian realibilitas untuk masing-masing variabel diringkas pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9 Hasil Pengujian Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Strs Kerja (X1)	0.715	10
Kepuasan Kerja (X2)	0.743	13
Kinerja Karyawan (Y)	0.710	8

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Hasil uji realibilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan realibel karena telah melewati batas koefisien realibilitas (0,60) sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

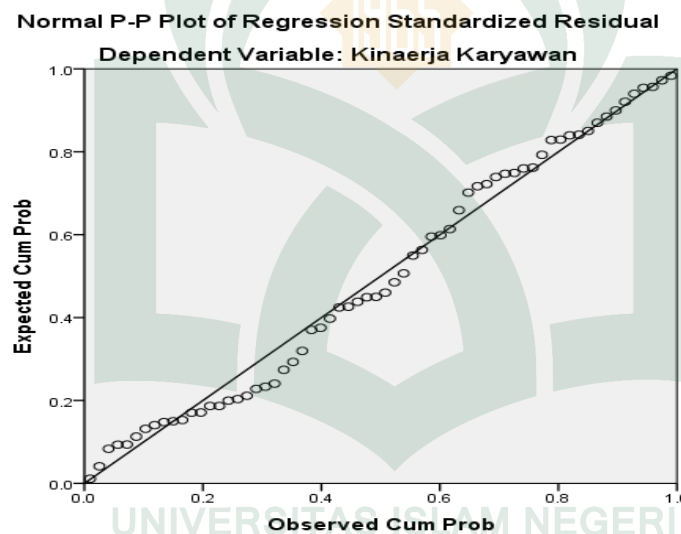
Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, kedua variabel (bebas dan terikat) mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal.⁴ Untuk mendekati normalitas dapat menggunakan analisis grafik normal P-P Plot. Normal atau data dapat dilihat dengan dasar pengambilan keputusan yaitu:

³ Algifari, *Analisis Regresi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi 3, (Yogyakarta, BPFE UGM, 20150, h. 97

⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang; BP Universitas Diponegoro, 2011), h.160

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogramnya menunjukkan pada pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Gamabr 4.9 Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Hasil dari uji normalitas di atas menunjukkan bahwa semua data berdistribusi secara normal, sebaran data berada disekitas garis diagonal, sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear pada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan

pengganggu t-1 (sebelumnya).⁵ Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dalam penelitian ini cara yang digunakan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antar variabel adalah Uji Durbin - Watson (DW test). Dasar pengambilan keputusannya yaitu :

1. Apabila $du < DW < 4-du$, maka tidak ada autokorelasi.
2. Apabila $du \leq DW \leq 4-du$ atau $4-du \geq DW \geq 4-dl$, maka tidak ada kesimpulan yang bisa diambil.
3. $DW < dl$, maka autokorelasi positif
4. $DW > 4-dl$, maka autokorelasi negative.

Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.790 ^a	.540	.516	2.859	1.920

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Stres Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai DW sebesar 1.920. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikansi 10%, jumlah sampel 64 (n) dan jumlah variabel independen 2 (k=2), maka ditabel durbin Watson adalah sebagai berikut:

⁵Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, h. 10

Tabel 4.11 Tabel Durbin Watson

	K2	
N	DI	Du
8	15315	16601
-		
-		
64		

Berdasarkan tabel tersebut nilai DW lebih besar dari batas atas (du) 15315 dan kurang dari $4 - 15315$ ($4 - dw$) yaitu 16.597 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif (berdasarkan tabel keputusan) atau dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

c. Uji multikolinearitas

Multikolinearitas bertujuan menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas.⁶ Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dilakukan dengan (1) melihat nilai *tolerance* berlawanan (2) *variance inflation factor* (VIF). Nilai *tolerance* yang besarnya diatas 0.1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolineritas diantara variabel bebas.⁷ Hasil uji multikolineritas dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang; BP Universitas Diponegoro, 2011), h.103

⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang; BP Universitas Diponegoro, 2011), h.104

**Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Stres Kerja	.833	1.200
	Kepuasan Kerja	.833	1.200

a. Dependent Variable: Kinaerja Karyawan

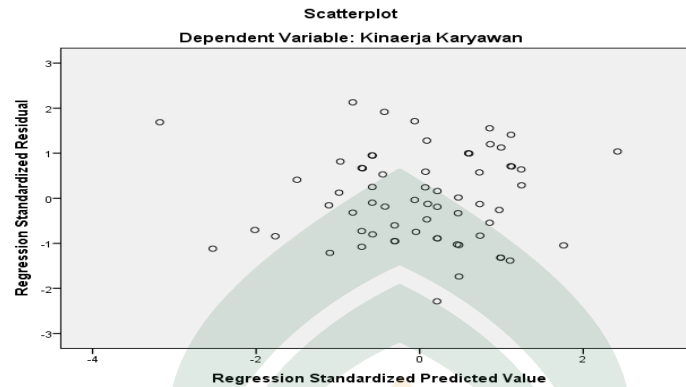
Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Tabel 4.12 menunjukkan hasil uji multikolinieritas, dapat dilihat pada tabel Coefficients kolom tolerance dan VIF dapat dilihat di atas. Nilai VIF untuk variabel stres kerja yaitu 1.200 dengan Tolerance .883, nilai VIF untuk variabel kepuasan kerja yaitu 1.200 dengan tolerance .883. Karena nilai Tolerance dari kedua variabel $> 0,10$ dan VIF dari kedua variabel < 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas pada ketiga variabel bebas tersebut. Berdasarkan syarat asumsi klasik regresi linier, bahwa model regresi linier yang baik adalah yang terbebas dari adanya multikolinieritas. Dengan demikian, model di atas telah terbebas dari adanya multikolinieritas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada penelitian ini, digunakan metode grafik *Scatterplot* yang dihasilkan dari output program SPSS versi 22 sebagai berikut:

Gambar 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data diolah (Output SPSS 22), 2017

Hasil pengujian heterokedastisitas menunjukkan , titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas pada model regresi yang dibuat.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

a. Persamaan Regresi

Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial dan secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolenieritas, terbebas dari autokorelasi dan terbebas dari heterokedastisitas. Dari analisis sebelumnya membuktikan bahwa penelitian ini sudah dianggap baik.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel terikat Kinerja Karyawan pada kantor Telekomunikasi

Indonesia Regional VII di Makassar. Hasil dari SPSS yang digunakan sebagai alat analisis maka hasil regresi berganda adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13 Hasil pengujian regresi
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	14.127	4.356	
	Stres Kerja	.210	.097	.266
	Kepuasan Kerja	.204	.078	.318

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Dari tabel diatas, hasil perhitungan variabel bebas dapat disusun dalam suatu model berikut:

$$Y = 14.127 + 0.210X_1 + 0.204X_2$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII

X₁ = Stres Kerja

X₂ = Kepuasan Kerja

Hasil dari analisis tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta persamaan diatas sebesar 14.127angka tersebut menunjukkan bahwa jika X₁ (Stres Kerja), X₂ (Kepuasan Kerja) sebesar 14.127.
2. X₁ (Stres Kerja) menunjukkan nilai koefisien sebesar (0.210). Hal ini berarti bahwa jika terjadi kenaikan stres kerja sebesar 1% terhadap kinerja karyawan juga

akan mengalami kenaikan sebesar variabel pengalinya 0.210 dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.

3. X2 (Kepuasan Kerja) menunjukkan nilai koefisien sebesar (0.204). Hal ini berarti bahwa jika terjadi kenaikan kepuasan kerja sebesar 1% terhadap kinerja karyawan juga akan mengalami kenaikan sebesar variabel pengalinya 0.204 dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 ^a	.540	.502	2.859

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Stres Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Berdasarkan Tabel 4.15 besarnya R Square adalah 0.540 hal ini berarti 54,0% variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan dari kedua variabel stress kerja, kepuasan

kerja sedangkan sisanya ($100\% - 54,0\% = 46\%$) dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini prestasi kerja, dan beban kerja.

c. Uji F (simultan)

Pengujian Simultan merupakan pengujian secara bersama-sama koefisien stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Jika nilai F hitung $> F$ tabel maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai F hitung $< F$ tabel maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Nilai F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik untuk signifikansi 0,10 dengan $df_1 = (k-1)$ dan $df_2 = (n - k)$. Dimana k = jumlah variabel (bebas+terikat) dan n = jumlah observasi/sampel pembentuk regresi. Jadi $df_1 = (3-1) = 2$ dan $df_2 = (64-3) = 61$. Hasil diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 2,39.

Tabel 4.15 Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	157.835	2	78.918	9.656	.000 ^b
	Residual	498.524	61	8.173		
	Total	656.359	63			

a. Dependent Variable: Kinaerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Stres Kerja

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Dari uji ANOVA atau Uji F didapat nilai F hitung sebesar 9.656 nilai ini lebih besar dari F tabel yaitu 2,39 atau $F_{\text{hitung}} 9.656 > F_{\text{tabel}} 2,39$ dengan probabilitas 0.000. Karena nilai probabilitas jauh lebih kecil dari 0.10 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja karyawan atau dapat dikatakan bahwa kedua

variabel bebas stress kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

d. Hasil Uji t (Secara Parsial)

Uji t untuk menguji kemaknaan atau keberartian koefisien regresi parsial. Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata $\alpha = 0.10$. Uji t berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$) atau probabilitas kesalahan lebih kecil dari 10% ($sig < 0.10$).

Nilai T_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik untuk signifikansi 0,10 dengan $df = n - k$. Dimana k = jumlah variabel (bebas+terikat) dan n = jumlah observasi/sampel pembentuk regresi. Jadi, $df = 64 - 3 = 61$. Hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,29558.

Tabel 4.16 Hasil Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.127	4.356		3.243	.002
Stres Kerja	.210	.097	.266	2.173	.034
Kepuasan Kerja	.204	.078	.318	2.600	.012

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
 Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Berdasarkan Tabel 4.17 hasil output SPSS di atas kita dapat melihat dimana nilai t hitung variabel (\square_1) lebih besar dari pada nilai t tabel ($2.173 > 1.295$) dengan tingkat signifikan dibawah 0,10 yaitu 0,034, dan t hitung variabel (\square_2) lebih besar

dari pada nilai t tabel ($2.600 > 1,295$) tingkat signifikan dibawah 0,10 yaitu 0,012. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji parsial dalam analisis regresi dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Variabel stres kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- b. Variabel kepuasan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka akan dilakukan pembahasan yang memberikan beberapa informasi secara rinci tentang hasil penelitian serta bagaimana pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel lainnya. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja sedangkan variabel dependennya adalah Kinerja Karyawan. Pengujian hipotesis antara variabel independen dan variabel dependen dilakukan melalui hasil analisis SPSS 22. Selanjutnya akan dilakukan pembahasan terhadap masing-masing hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh Stres Kerja (X_1), dan Kepuasan Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis $F_{hitung} > F_{tabel}$ $9.656 > 2,39$ dengan tingkat signifikan dibawah 0,10 yaitu 0,000. Secara analisis stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.. Variabel stres kerja yang terdiri dari beberapa indikator yaitu: untuk tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar

pribadi, struktur organisasi dan kepemimpinan organisasi. Kepuasan kerja yang terdiri dari beberapa indikator yaitu: pekerjaan, gaji, rekan kerja, atasan dan promosi. Dan kinerja karyawan yang terdiri dari beberapa indikator yaitu: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan kerja sama.

Hal ini terlihat pada tanggapan responden yang mayoritas responden setuju dengan pernyataan yang terdapat pada kuesioner yang diajukan dan merupakan indikator-indikator dari stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Jika semakin tinggi tingkat stres kerja dan kepuasan kerja karyawan maka akan meningkatkan perspektif serta ancaman yang dapat menimbulkan hasil yang positif maupun negatif yang nantinya akan mempengaruhi kinerja karyawan seperti: kemampuan, motivasi, lingkungan kerja serta kepemimpinan.

Hasil ini mengisyaratkan bahwa Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja merupakan faktor penting yang menentukan tinggi rendahnya peningkatan kinerja karyawan. Hasil dari analisis ini menerima hipotesis bahwa Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Salah satu dampak stres kerja secara psikologis adalah dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan dimana kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Ketidaktelitian dalam hal ini bisa berakibat pada kurangnya semangat kerja yang berdampak pada rendahnya kinerja karyawan, dan tingginya tingkat *turnover* dan absensi karyawan. Stres dapat digambarkan sebagai perasaan tegang, gelisah atau khawatir. Dan perlu dipahami

bahwa mencapai kinerja sesuai yang diharapkan dari seorang karyawan tidak mudah karena dipengaruhi oleh: kompensasi, kepuasan, motivasi, dan lingkungan kerja.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marizkha Z tahun 2011 dengan judul Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Surat Kabar Harian di Kota Palembang bahwa Stres Kerja dan Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Karyawan dituntut untuk memiliki kinerja yang dapat dibanggakan, baik diluar maupun didalam perusahaan untuk memenuhi tujuan bersama. Perusahaan diperhadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas karyawannya demi mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Allah berfirman dalam QS At-taubah: 105.



Terjemahnya:

“Dan, katakanlah “Bekerjalah kamu, maka, Allah dan Rasul-Nya, serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepadamu apa yang telah kamu kerjakan”. (QS At-taubah: 105)

Ayat diatas menjelaskan bahwa kinerja yang didapat seseorang merupakan hasil dari kerja kerasnya. Allah swt memberikan ganjaran yang setimpal atas apa yang dikerjakan oleh manusia semasa dia bekerja untuk memperoleh suatu kinerja

yang baik untuk suatu pekerjaan maupun hal lainnya. Kedudukan dan jabatan yang digenggam oleh seseorang hendaknya amanah sesuai dengan pengetahuannya, sesungguhnya orang-orang yang bekerja hanya karena dunia tidak akan mendapatkan berkah dari apa yang dikerjakannya.

Menurut beberapa mufasir, ada perbedaan makna di antara beberapa kata. Kata “i’malû” lebih berdimensi khusus (bernuansa akhirat, atau karena ada nilai tersendiri). Kata ini berbeda dengan kata “if’alû” yang lebih bernuansa dunia, meskipun secara bahasa, keduanya memiliki arti yang sama: bekerja, atau bertindak. Kata “sayara” berarti melihat secara detil. Sebuah kamus mengartikan kata ini dengan makna “tasayyara al-jild”, mengelupasi kulit, menguliti, membreak-down. Dengan makna ini, kata “sayara” bisa juga diartikan sebagai tindakan “mengevaluasi, atau menilai’ dengan melakukan perbandingan antara rencana kegiatan dan hasil yang telah diperoleh.

2. Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan uji t bahwa kepuasan kerja t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2.600 > 1,295$) tingkat signifikan dibawah 0,10 yaitu 0,012 yang artinya bahwa kepuasan kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa H_2 diterima. Apabila kepuasan kerja dilakukan dengan lebih atau sangat tepat maka akan mempengaruhi kinerja ke arah negative.

Alasannya dapat terlihat pada kuesioner yang diajukan untuk responden yang mayoritas responden setuju dengan persyaratan yang diajukan seperti kesehatan fisik

dan usia dengan jawaban setuju. Hal ini berarti kondisi kesehatan fisik dan indikator lainnya dari kepuasan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam bekerja.

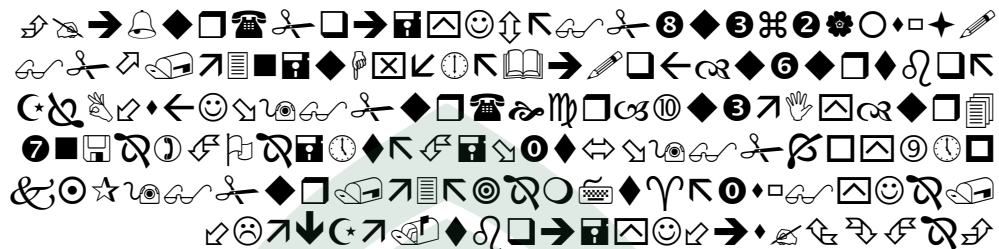
Kepuasan kerja dalam suatu organisasi merupakan suatu sarana penting dalam melaksanakan tugas pekerjaannya, kepuasan itu terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan yang dikaitkan dengan pegawai. Pegawai yang erat dikaitkannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terimasetelah melakukan sebuah pengorbanan.

Seseorang diberikan pekerjaan sesuai dengan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki sesuai dengan persyaratan pekerjaan. Seorang akan puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersiapkan adanya kesesuaian atau pertentangan dengan hasil keluarannya (yang didupatkannya).

Kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas dan sebaliknya. Kunci dari kepuasan adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dengan yang diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang.

Hal ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan Dhini Rama Dhanita tahun 2010 dengan judul pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Medical Representatif bahwa Stres Kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t-test, dimana untuk

variabel penempatan t hitung (2,173) lebih besar dari tabel t (1,295). Allah berfirman dalam QS. At-Taubah/9: 105.



Terjemahnya:

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.

Sebagaimana surah diatas menjelaskan tentang segala bentuk pekerjaan atau perbuatan bagi seorang muslim yang harus dilakukan dengan sadar dan dengan tujuan yang jelas yaitu sebagai bentuk pengabdian kepada allah semata-mata, oleh karenanya aktivitas hidup dan kehidupan merupakan amal yang diperintahkan dalam islam. Terwujudnya kepuasan kerja pada diri karyawan sangat berkaitan erat dengan bagaimana cara manajer perusahaan memperlakukan dengan adil terhadap karyawannya.

3. Pengaruh Stres Kerja (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan uji t bahwa nilai stress kerja $t_{hitung} 2.173 > 1.295 t_{tabel}$ dan nilai signifikan dibawah 0,10 yaitu 0,034 yang artinya bahwa stres berpengaruh negative dan signifikan terhadap Kinerja Karywan. Hasil ini menunjukkan bahwa H_3 diterima. Jika semakin tinggi tingkat stres kerja dan kepuasan kerja karyawan

maka akan meningkatkan perspektif serta ancaman yang dapat menimbulkan hasil yang positif maupun negative yang nantinya akan mempengaruhi kinerja karyawan seperti: kemampuan, motivasi, lingkungan kerja serta kepemimpinan.

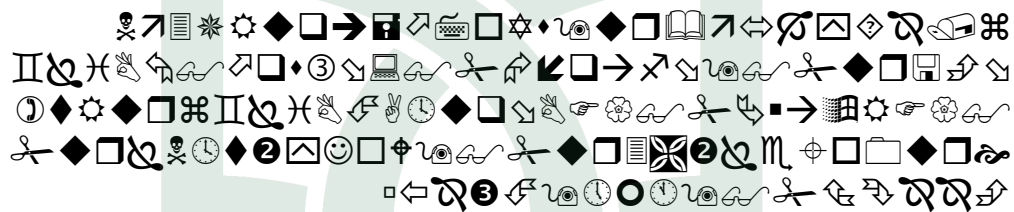
Alasannya dapat terlihat pada kuesioner yang diajukan kepada 64 responden dengan mayoritas menjawab setuju. Hal ini berarti indikator yang terdapat dalam stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam bekerja. Semakin tinggi stres yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi pula resiko yang dihadapi yang dapat menimbulkan hasil yang positif maupun negative yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

stres kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena dapat menghambat kinerja perusahaan. Karyawan dengan tingkat stres kerja yang tinggi akan berakibat buruk terhadap pekerjaannya dan sangat beresiko terhadap perusahaan karena tidak diimbangi dengan tanggung jawab serta nilai-nilai untuk melaksanakan semua peraturan yang ada di perusahaan tersebut. Karyawan yang sering mengalami stres kerja tidak dapat mengatur waktu serta adanya desakan waktu, tekanan dan adanya yang berlebihan seperti tumpukan pekerjaan sehingga dapat menurunkan tingkat kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Marizkha Z tahun 2011 dengan judul pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Surat Kabar Harian di kota Palembang bahwa Stres Kerja dan Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh negative dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, hal ini dapat dilihat dari hasil uji

t-test, dimana untuk variabel stres kerja t hitung (2,600) lebih besar dari tabel t tabel (1,295).

Stres dapat berarti banyak, stres dapat digambarkan sebagai perasaan tegang, gelisah atau khawatir dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan segala sesuatu yang dialami oleh karyawan yang dimanakan mereka ada ketidak seimbangan diantara fisik dan psikis yang dapat mempengaruhi proses dan kondisi karyawan. Oleh karena itu penanganan stres kerja harus dilakukan dengan baik dan berkesinambungan karena akan berdampak pada kinerja perusahaan. Allah SWT berfirman di dalam Al Qur'an surat Al Baqarah (2) ayat 155:



Terjemahnya :

“Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar”.

Datangnya cobaan kepada diri kita inilah yang akan dirasakan sebagai suatu stres (tekanan) dalam diri, atau disebut juga sebagai beban. Banyak contoh dalam keseharian kita bentuk-bentuk cobaan ini, misalnya kematian, sakit, konflik, dan kehilangan. Bukan hanya kondisi yang buruk menjadi cobaan, namun kekayaan, anak, kepandaian dan jabatan juga menjadi cobaan bagi manusia.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian sebagai berikut:

1. Dari hasil uji simultan yang telah dilakukan pada hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa stres Kerja dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama berpengaruh negative dan signifikan terhadap terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII. Hal ini berarti karyawan memiliki stres kerja yang baik dan didukung, memiliki kepuasan kerja yang tinggi terhadap organisasi sehingga mampu untuk berprestasi dan kinerja yang mampu mengoptimalkan. Begitu juga sebaliknya.
2. Hasil uji t diperoleh bahwa stress kerja berpengaruh secara parsial terhadap terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII.
3. Hasil uji t diperoleh bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII.

B. Saran

Berdasarkan analisis pada kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII Makassar mengenai analisis data, ada beberapa hal yang bisa dijadikan saran dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk karyawan harus patuh dan menjalankan setiap ketentuan yang ada dalam setiap perusahaan sehingga kepercayaan public dan citra profesi membaik.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar lingkup penelitiannya dapat diperluas diantaranya melalui perusahaan yang berada bergerak dalam industri yang berbeda, misalnya industry pertambangan. Karena sektor industry telekomunikasi, sehingga akan diperoleh hasil yang berbeda dan akan menambah pengetahuan mengenai penciptaan nilai tambah melalui EVA dan FVA di industril ainnya.

3. Bagi peneliti berikutnya selain memperluas kelompok sampel juga memperluas wilayah yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Badriah Mila. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Pustaka Setia. Bandung.
- Engko. 2008. *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Individual dengan Self Esteem dan Self Efficacy Intervening*, Jurnal Bisnis dan Akuntansi. Vol. 10. No,1,1-12.
- Fuad, Mas'ud . *Survei Diagnosis Organisasi, Konsep & Aplikasi*¹Mas'ud, Fuad, *Survei Diagnosis Organisasi, Konsep & Aplikasi*. Badan Penerbit University Diponegoro. Semarang.
- French, Wendel L.1986. *Human Resource management*. Boston: Houghton Mifflin Company
- Gozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko, Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Manusia*. Penerbit BPFF .YogYakarta.
- Hanafi, Mamdu M. 1997. *Manajemen*. Penerbit YKPM. Yogyakarta.
- Ivan cevich, Jhon M. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kuswandi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Kerja*. Penerbit Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Kementerian Agama RI “*Al-Qur'an dan terjemahnya* “.Jakarta Timur : CV Daus Sunnah. 2002
- Kasmir. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Raja Grafindo. Jakarta.
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Penerbit Raja Grafindo Persada. Surabaya.

- PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. 2015 “Laporan Tahunan”.
- Parmatasari, Rika Dwi Ayu, 2011. *Struktur Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan*. (Samata: Alauddin University Press).
- Poltak, Lijan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta
- Rahmawati, Ike Kusdyah. 2008 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit ANDI. Yogyakarta
- Siagian Sondang P. 2004. *Manajemen Abad 21*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Suhartini Eka. 2013. *Motivasi Kepuasan Kerja dan Kinerja*. Alauddin University Press. Makassar.
- Siangin S, P. *Teori Pengembangan Organisasi*. penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*.
- Sutrisno Edy. 2009. *Menejemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Kencana Pramedia Group .Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian pendidikan*. Bandung.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi*. (Mixed Methods).
- Suprihanto. 2003. dkk, *Perilaku Organisasi*. Sekolah Tinggi Ilmu Yayasan Keluarga Pahlawan Negara. Yogyakarta.
- Yusmiar Y. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja pegawai*. Makassar University Alauddin Press.
- Veithzal Rivai Zainal. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Penerbit Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Waluyo Minto,. 2013. *Psikologi Industri*. Penerbit Akademi Permata. Jakarta.

LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

A. Lampiran Pengelolaan Data

Kuesioner Penelitian

1. Petunjuk Pengisian

- Pada pilihan berganda, beri tanda checklist (✓) salah satu dari lima kolom, dengan pada jawaban yang paling sesuai.
 - Pada kolom titik-titik mohon berkenan mengisi dengan jawaban yang paling sesuai.
-

Karakteristik Responden

1. Nomor Koesioner : 123

2. Usia :

3. Jenis Kelamin :

a. Pria b. Wanita

4. Pendidikan Terakhir :

a. SMA/SMK c. S1

b. D-1 d. S2

5. Lama bekerja di Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII. :

a. < 1 tahun c. > 3 tahun

b. 1 – 3 tahun

6. Jabatan :

a. Manager

b. Staff

7. Status :

a. Menikah

b. Lajang

II. Petunjuk Pengisian Koesioner

Mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan memilih salah satu opsi (STS/TS/KS/S/SS) yang paling sesuai dengan kondisi/pendapat Bapak/Ibu/Saudara dengan member tanda centang (✓) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pilihan Anda.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

1. Variabel Stres Kerja(X_1)

NO	PERNYATAAN	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
Tuntutan tugas						
1	Peraturan ditempat saya bekerja tidak sesuai dengan yang saya harapkan					
2	Keragaman tugas/banyaknya tugas yang diberikan oleh perusahaan membuat saya tidak punya waktu untuk					

	menyelesaikan semua pekerjaan yang ada					
Tuntutan Peran						
3	Konflik peran ditempat saya bekerja membuat saya lebih berhati-hati untuk menjalankan pekerjaan					
4	Ambiguitas peran (ketidakjelasan peran) ditempat saya bekerja membuat bosan dan tidak nyaman					
Tuntutan antar Pribadi						
5	Konflik yang terjadi ditempat saya bekerja membuat saya tidak nyaman.					
6	Tidak adanya dukungan dari sesama karyawan atau atasan ditempat saya bekerja sehingga menyebabkan konflik					
Struktur Organisasi						
7	Tidak adanya kejelasan dari atasan sehingga peraturan yang diberikan tidak sesuai dengan arahan					
8	Saya senang dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan saya					
Kepemimpinan Organisasi						
9	Saya merasa tegang dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepada saya					
10	Saya merasa tidak ketakutan dalam berhubungan antar sosial dengan rekan kerja saya					

2. Variabel Kepuasan Kerja(X₂)

NO	PERNYATAAN	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
Pekerjaan						
1	Saya sudah merasa puas dengan pekerjaan yang saya jalani saat ini					
2	Saya senang dalam tanggung jawab yang ada dari pekerjaan saya saat ini					
3	Pekerjaan yang diberikan kepada saya sangat menarik					

Gaji						
4	Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya					
5	Saya menerima gaji sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab					
6	Gaji yang diberikan sesuai dengan kontribusi yang diberikan karyawan untuk perusahaan					
Rekan Kerja						
7	Rekan kerja saya selalu memberikan nasehat dan saran yang baik apabila saya mengalami kesulitan dalam bekerja					
8	Saya mendapat dukungan dari rekan kerja dalam menyelesaikan tugas					
9	Saya menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja					
Atasan						
10	Hubungan saya dengan atasan terjalin dengan baik					
11	Atasan selalu memberikan waktu luang untuk dengar pendapat terhadap pekerjaan					
Promosi						
12	Promosi yang dilakukan ditempat kerja saya dilakukan secara obyektif					
13	Prestasi kerja yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk karyawan					

3. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

NO	PERNYATAAN	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
Kualitas						
1	Saya mampu mengerjakan pekerjaan melebihi standar kerja yang telah ditetapkan.					
2	Hasil kerja saya memenuhi standar ketentuan yang telah ditetapkan instansi					
Kuantitas						

3	Tingkat pencapaian volume kerja yang saya hasilkan sesuai dengan harapan instansi					
4	Jumlah pekerjaan yang diberikan dapat saya selesaikan sesuai dengan target unit kerja					
Ketepatan waktu						
5	Saya selalu berusaha menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggungjawab sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.					
6	Saya selalu hadir di tempat kerja melebihi jam kerja yang diwajibkan dan mengambil waktu istirahat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.					
Kerja sama						
7	Saya selalu menyesuaikan diri dengan pegawai lain demi mewujudkan kepentingan bersama					
8	Saya sering membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan					

Data Validasi dan Realibilitas

Hasil Uji Validitas *Stres Kerja (X₁)*

No	Variabel X1	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	X1. P1	0,461	0,207	Valid
2.	X1. P2	0,552	0,207	Valid
3.	X1. P3	0,510	0,207	Valid
4.	X1. P4	0,495	0,207	Valid
5.	X1. P5	0,331	0,207	Valid
6.	X1. P6	0,657	0,207	Valid
7.	X1. P7	0,513	0,207	Valid
8.	X1. P8	0,580	0,207	Valid
9.	X1. P9	0,551	0,207	Valid
10	X1. P10	0,671	0,207	Valid

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Hasil Uji Validitas *Kepuasan Kerja (X₂)*

No	Variabel X1	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	X2.P1	0,270	0,207	Valid
2.	X2.P2	0,368	0,207	Valid
3.	X2.P3	0,338	0,207	Valid
4.	X2.P4	0,483	0,207	Valid
5.	X2.P5	0,643	0,207	Valid
6.	X2.P6	0,562	0,207	Valid
7.	X2.P7	0,549	0,207	Valid
8.	X2.P8	0,378	0,207	Valid
9.	X2.P9	0,706	0,207	Valid
10.	X2.P10	0,626	0,207	Valid
11.	X2.P11	0,605	0,207	Valid
12.	X2.P12	0,555	0,207	Valid
13.	X2.P13	0,336	0,207	Valid

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Hasil Uji Validitas *Kinerja Karyawan (Y)*

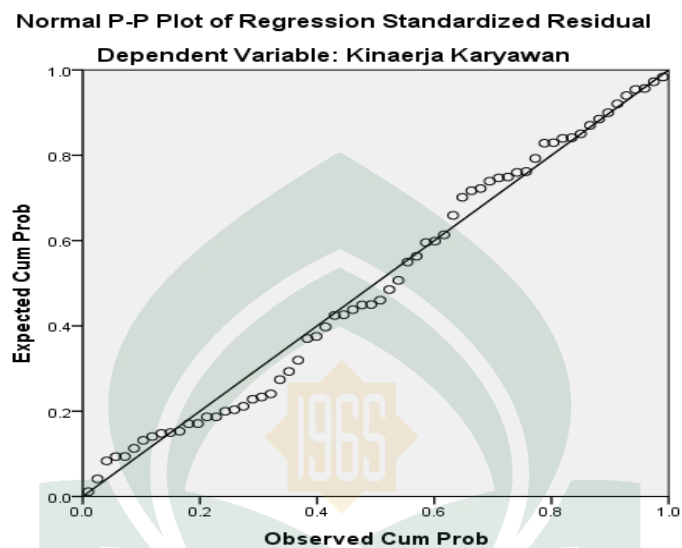
No	Variabel X1	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	Y..P1	0,497	0,207	Valid
2.	Y.P2	0,541	0,207	Valid
3.	Y.P3	0,598	0,207	Valid
4.	Y.P4	0,563	0,207	Valid
5.	Y.P5	0,630	0,207	Valid
6.	Y.P6	0,540	0,207	Valid
7.	Y.P7	0,602	0,207	Valid
8.	Y.P8	0,655	0,207	Valid

Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Strs Kerja (X1)	0.715	10
Kepuasan Kerja (X2)	0.743	13
Kinerja Karyawan (Y)	0.710	8

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.790 ^a	.540	.516	2.859	1.920

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Stres Kerja

b. Dependent Variable: Kinaerja Karyawan

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Tabel 4.11 Tabel Durbin Watson

	K2	
N	D1	Du
8		
-		
-		
64		

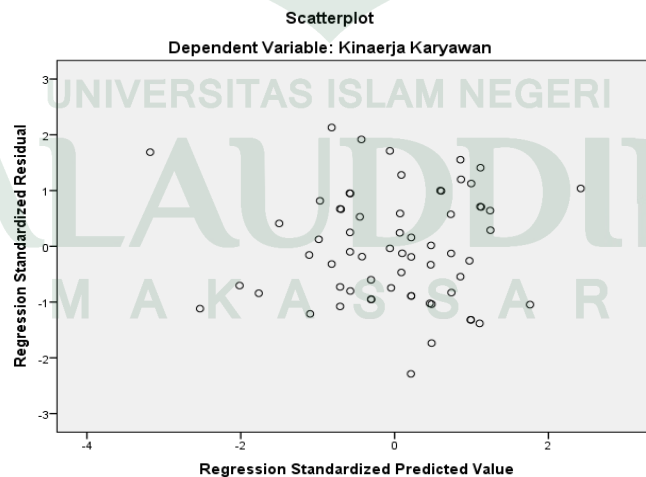
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Stres Kerja	.833	1.200
	Kepuasan Kerja	.833	1.200

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data diolah (Output SPSS 22), 2017

Hasil Uji Regresi

Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	14.127	4.356	
	Stres Kerja	.210	.097	.266
	Kepuasan Kerja	.204	.078	.318

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 ^a	.517	.502	2.859

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Stres Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	157.835	2	78.918	9.656	.000 ^b
	Residual	498.524	61	8.173		
	Total	656.359	63			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Stres Kerja

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017

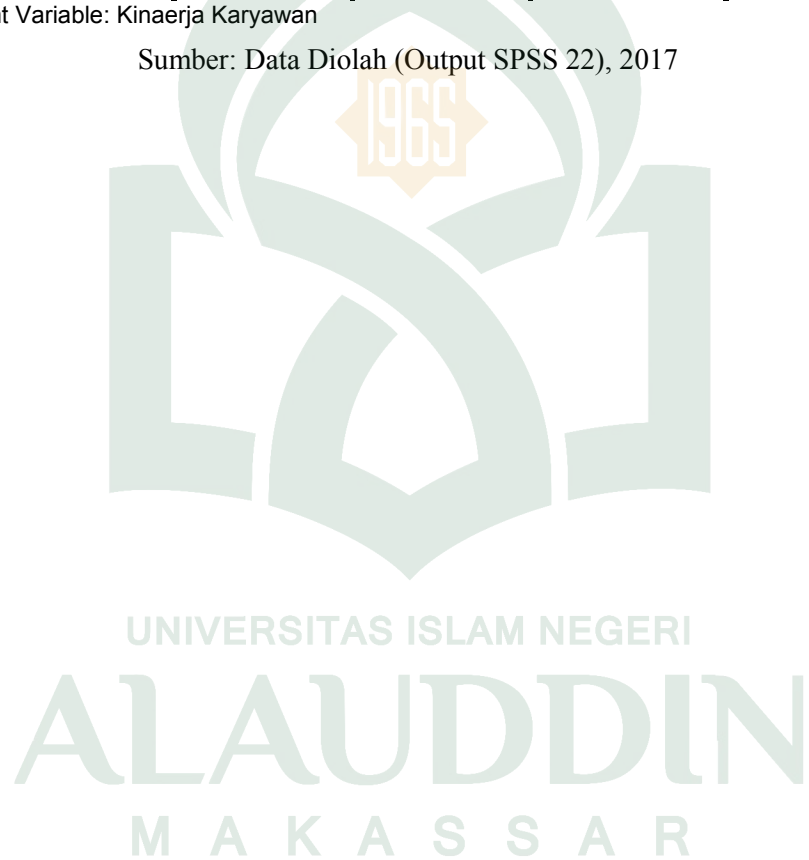
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.127	4.356		3.243	.002
Stres Kerja	.210	.097	.266	2.173	.034
Kepuasan Kerja	.204	.078	.318	2.600	.012

a. Dependent Variable: Kinaerja Karyawan

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 22), 2017





1 2 0 1 7 1 9 1 4 2 1 5 5 4 6

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 15386/S.01P/P2T/10/2017
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.
Kepala Kantor Telekomunikasi Indonesia
Regional VII Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar Nomor : 5369/EB.I/PP.00.9/09/2017 tanggal 20 Oktober 2017 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **SUNARTY JAFAR**
Nomor Pokok : 10600113158
Program Studi : Manajemen
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. Sit. Alauddin No. 36, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **30 Oktober s/d 30 November 2017**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 20 Oktober 2017

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

A. M. YAMIN, SE., MS.

Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

SIMAP PTSP 20-10-2017



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://p2tbkpmduisulselprov.go.id> Email : p2t_provsulsel@yahoo.com
Makassar 90222



RIWAYAT PENULIS



Penulis lahir pada tanggal 21 Agustus tahun 1994 di Makassar. Penulis adalah putri pertama dari 3 bersaudara pasangan M. Jafar Dg. Bali dan Sutte Dg. Kuntu. Penulis mengawali pendidikan formal di SD Negeri Panyikkokang 1 dan lulus tahun 2006. Lulus SMPN 13 Makassar tahun 2009. Penulis menjadi alumni SMKN 7 Makassar pada tahun 2013. Penulis. Kemudian melanjutkan studinya di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) pada tahun 2013 hingga sekarang duduk di semester sembilan dengan kegiatan penyusunan tugas akhir skripsi pada jurusan Manajemen konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R